

## ПРОЦЕДУРЫ ОБРАЩЕНИЯ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ В ОТДЕЛЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

Апелляция – официальное обращение заявителя на подтверждение соответствия в орган по сертификации о пересмотре решения, принятого аккредитованным органом по сертификации в отношении процесса подтверждения соответствия или его результатов.

Жалоба – в отличие от апелляции неудовлетворенность, выраженная лицом или организацией в адрес органа по сертификации, имеющая отношение к деятельности этого органа и требующая ответа.

Подача жалобы или апелляции не останавливает действия принятых решений.

Апелляция подается в орган по сертификации не позднее тридцати календарных дней после решения вынесенного органом по сертификации, с которым заявитель не согласен.

Срок подачи жалобы по процедуре подтверждения соответствия, ограничивается сроком действия выданного по данной процедуре документа об оценке соответствия.

Основным правилом рассмотрения жалоб и апелляций в органе по сертификации продукции «На Академической» является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Потребители услуг органа по сертификации могут фиксировать свои жалобы и апелляции следующим образом:

в виде записи в Книге замечаний и предложений;

на электронный адрес ГУ РЦГЭиОЗ [mail@rcheph.by](mailto:mail@rcheph.by), органа по сертификации [certif.rspch@mail.ru](mailto:certif.rspch@mail.ru), [certification@rspch.by](mailto:certification@rspch.by);

в письменной форме в виде писем, заявлений, жалоб, апелляций.

Рассмотрению не подлежат анонимные жалобы и апелляции (обращения), то есть обращения, в которых не указаны:

- фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы гражданина;
- адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);
- наименование юридического лица (полное или сокращенное) и его место нахождения.

Электронное обращение должно содержать адрес электронной почты заявителя. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

Все поступающие обращения принимаются и регистрируются заведующим канцелярией ГУ РЦГЭиОЗ и передаются на рассмотрение директору НИИ ГТ ЭВМ, при необходимости для идентификации категории привлекается специалист юридического отдела.

При рассмотрении обращения:

- определяется возможность рассмотрения обращения;
- определяется её «адресность»: деятельность касается органа по сертификации; связь деятельности с принятием решения по сертификации (несоблюдение сроков, процедуры, некорректность поведения персонала органа по сертификации и пр.);
- идентифицируется «категория» обращения (жалоба, апелляция).

Поручения руководства НИИ ГТ ЭВМ о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюций.

Резолюция директора НИИ ГТ ЭВМ (заместителя директора) включает:

- идентификацию категории обращения (жалоба, апелляция);
- назначение лица, ответственного за рассмотрение обращения;
- срок исполнения;
- дату направления на рассмотрение;
- визу юрисконсульта (при необходимости его привлечения);
- собственноручную подпись директора/заместителя директора.

После получения жалобы или апелляции заведующий отделом по сертификации первоначально определяет, относится ли данная жалоба или апелляция к деятельности органа по сертификации продукции «На Академической».

Если жалоба или апелляция не относится к деятельности органа по сертификации продукции «На Академической», то заинтересованное лицо, подавшее жалобу (апелляцию) (далее – заинтересованное лицо), письменно уведомляется об этом.

При положительном заключении уведомляет о ней руководителя органа по сертификации и информирует заинтересованное лицо о том, что жалоба или апелляция принята к рассмотрению.

Заведующий отделом по сертификации несет ответственность за сбор и верификацию, предоставлению полной, объективной и достоверной информации (насколько это возможно) по теме поступившей жалобы или апелляции, либо доказательной базы о необоснованности претензии для принятия решения в отношении жалобы (на заседании Совета по сертификации) или апелляции (на заседании Комитета по беспристрастности).

В случае выявления нарушений, установленных порядком и процедурами подтверждения соответствия, с лиц, виновных в этих нарушениях, берутся объяснения.

Жалобы рассматриваются на заседании Совета по сертификации, апелляции - на заседании Комитета по беспристрастности органа по сертификации.

Совет по сертификации/ Комитет по беспристрастности рассматривает поступившие материалы, анализирует рабочие документы по данной жалобе или апелляции, проводит необходимые действия для установления причин появления жалобы или апелляции. Срок рассмотрения жалобы или апелляции не должен превышать тридцати рабочих дней.

Решения по удовлетворению жалобы или апелляции принимаются на заседании Совета по сертификации или Комитета по беспристрастности соответственно. Результаты рассмотрения жалоб или апелляций оформляются протоколом заседания Совета по сертификации/ протоколом заседания Комитета по беспристрастности.

На основании решения заседания Совета по сертификации или Комитета по беспристрастности в трехдневный срок оформляется ответ заинтересованному лицу, который подписывает руководитель (заместитель руководителя) органа по сертификации. Информация о принятом решении направляется заинтересованному лицу в письменном виде (исходящий номер присваивает канцелярия).

В случае если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимо совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства, возможно повторное заседание Совета/ Комитета после получения необходимой информации для принятия решения.

Принятие, рассмотрение и утверждение решения по жалобе или апелляции, которое доводится до сведения заинтересованного лица, осуществляется лицами, не связанными прямо или косвенно с деятельностью, касающейся вопросов рассматриваемых жалоб (апелляций).

В целях предотвращения конфликта интересов персонал, который предоставлял заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу, не принимает участие в анализе или принятии решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика.

Орган по сертификации продукции «На Академической» во всех возможных случаях официально уведомляет заинтересованное лицо, о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы (апелляции).

Орган по сертификации продукции «На Академической» предпринимает все соответствующие действия, необходимые для удовлетворения жалобы или апелляции.

По результатам анализа причины возникновения жалобы или апелляции Советом/Комитетом органа по сертификации разрабатываются и реализуются корректирующие и предупреждающие действия, исключающие возможность повторения выявленных нарушений, которые оформляются протоколом заседания Совета/Комитета.

Контроль за исполнением разработанных корректирующих действий возлагается на руководителя (заместителя руководителя) органа по сертификации.

Жалоба считается рассмотренной по существу, а апелляция считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и направлен письменный ответ заинтересованному лицу.

В случае несогласия заинтересованного лица с результатом рассмотрения жалобы (апелляции) он вправе обжаловать его в вышестоящих организациях, согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

Жалобы (апелляции) и документы, связанные с их рассмотрением, хранятся в органе по сертификации.

Информация о порядке рассмотрения жалоб и апелляций органа по сертификации является общедоступной и размещена в свободном доступе на интернет-сайте НИИ ГТ ЭВМ ГУ РЦГЭиОЗ.