

Порядок рассмотрения жалоб, апелляций

Жалобы

1 Жалобы, поступающие в РУП «Витебский центр стандартизации, метрологии и сертификации», могут касаться деятельности органа или сертифицированной организации.

2 Документально оформленная жалоба содержит:

- наименование и (или) адрес организации (должность, фамилию, имя, отчество должностного лица), которому направляется жалоба;
- полное наименование юридического лица и его место нахождения (при подаче жалобы юридическим лицом), фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать жалобу;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) (при подаче жалобы гражданином);
- изложение предмета и сути жалобы;
- подпись заявителя.

Порядок приема, оценивания и принятия решения по жалобе размещен для общего доступа на официальном сайте РУП «Витебский ЦСМС».

3 Заявитель может оформить жалобу на деятельность Органа, которая записывается в Книгу замечаний и предложений, или подать жалобу в виде оформленного документа. Поступившие документально оформленные жалобы регистрируются секретарем приемной руководителя в журнале регистрации обращений граждан. Форма журнала приведена в И ВЦСМС-7.5-02.

4 Жалоба может быть направлена в РУП «Витебский ЦСМС» не позднее трех лет со дня установления нарушения деятельности органом или со дня, когда им стало известно об их нарушении.

5 Рассмотрение жалоб осуществляет Совет по сертификации органа. На заседание Совета по сертификации может привлекаться юрисконсульт (при необходимости). При этом ни один из членов комиссии не должен иметь в прошлом отношения к предмету жалобы, в противном случае данное лицо отстраняется от рассмотрения жалобы.

6 Совет по сертификации Органа рассматривает жалобу на заседании Совета по сертификации в срок не позднее 10 дней со дня ее регистрации. Весь процесс приемки, оценки и принятия решений по жалобе документируется в форме протокола.

7 Совет по сертификации официально извещает подателя жалобы о результатах рассмотрения жалобы не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами

8 По жалобе, требующей расширенного изучения и проверки, проводится в срок не позднее одного месяца со дня ее регистрации краткосрочный аудит системы менеджмента специально сформированной для этой цели командой по оценке. При его проведении орган рассматривает результативность

сертифицированной системы менеджмента и несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

9 Документально оформленные результаты проведенного краткосрочного аудита и обоснованность жалобы рассматриваются на заседании Совета по сертификации.

10 Совет по сертификации предоставляет заявителю официальное письменное уведомление о результатах рассмотрения жалобы не позднее одного месяца после регистрации жалобы, а сертифицированной организации предоставляет отчет краткосрочного аудита не позднее 10 рабочих дней с момента его проведения.

11 В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) организаций и его работников должны содержаться анализ и его оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

12 В случае несогласия с решением Совета по сертификации Органа по жалобе организация имеет право обратиться в Национальный Орган.

13 Анонимные жалобы рассмотрению не подлежат.

2 Апелляции

1 Организация-заявитель или владелец сертификата соответствия имеет право направить апелляцию в РУП «Витебский центр стандартизации, метрологии и сертификации» в случае несогласия с решением Совета по сертификации органа.

2 Апелляция содержит:

- почтовый и электронный адреса, телефон стороны, в отношении которой подается апелляция;
- изложение предмета спора;
- описания решений, имеющиеся на момент подачи спора или иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спорного правоотношения;
- предложение решения спора;
- подпись уполномоченного лица с приложением доказательства таких полномочий.

Апелляция должна включать приложения, содержащие доказательства и/или документы, на которых основано решение Совета по сертификации.

3 Порядок приема, оценивания и принятия решения по апелляции размещен для общего доступа на официальном сайте РУП «Витебский ЦСМС».

4 Рассмотрение апелляции осуществляется на заседании Комитета по обеспечению беспристрастности согласно П-ВЦСМС-СМ-03, на которое также могут привлекаться юрисконсульт и иные специалисты (при необходимости). При этом ни один из членов комиссии не должен участвовать в соответствующем аудите и в выработке заключения по нему, в противном случае данное лицо отстраняется от рассмотрения апелляции.

5 В РУП «Витебский ЦСМС» установлена следующая процедура получения, оценки и принятия решения по апелляциям:

- апелляция подается в течение тридцати календарных дней со дня получения решения Совета по сертификации стороной, право которой, по ее мнению, нарушено или вынесено решение не удовлетворяет указанную сторону.

- апелляция с приложениями регистрируется в журнале регистрации обращений граждан в канцелярии РУП «Витебский ЦСМС» и передается председателю комитета по защите беспристрастности.

6 Комитет по обеспечению беспристрастности письменно информирует заявителя в 3-х дневный срок о получении от него апелляции и направляет информацию о запланированных сроках принятия решения, а также о ходе рассмотрения апелляции. Если ранее заявленные сроки рассмотрения апелляции нарушаются, заявителя письменно информируют о новых сроках рассмотрения.

7 Комитет по обеспечению беспристрастности анализирует поступившие материалы для проверки достоверности и расследования апелляции, при необходимости запрашивает необходимую дополнительную информацию от обеих сторон. Весь процесс приемки, оценки и принятия решений по апелляции документируется.

8 Апелляция рассматривается не позднее одного месяца со дня ее регистрации, а апелляция, не требующая дополнительного изучения и проверки – не позднее пятнадцати дней. При необходимости проведения специальной проверки, запроса необходимой информации председатель Комитета по обеспечению беспристрастности может продлить указанный срок, но не более чем на один месяц с одновременным уведомлением об этом заявителя.

9 Комитет по обеспечению беспристрастности по окончании процесса рассмотрения апелляции предоставляет заявителю официальное письменное уведомление.

10 Решение, принятое Комитетом по обеспечению беспристрастности, содержащее выводы о наличии любых несоответствий в деятельности, рассматривается председателем Комитета по обеспечению беспристрастности, и устанавливаются причины и корректирующие действия по выявленным несоответствиям в соответствии с требованиями **И- ВЦСМС-СМ-04**.

11 В случае несогласия с решением Комитета по обеспечению беспристрастности по рассмотренной апелляции заявитель вправе обратиться в комиссию по апелляциям Национального Органа по оценке соответствия Республики Беларусь.