

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (АПЕЛЛЯЦИЙ)

Поступившая жалоба (апелляция) подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации жалоб (апелляций)» с последующим письменным извещением автора жалобы (апелляции) о ее получении и регистрационном номере.

После получения жалобы (апелляции) орган по сертификации определяет, относится ли жалоба или апелляция к деятельности по сертификации. Рассмотрению подлежат только жалобы (апелляции) относящиеся к деятельности по подтверждению соответствия органа по сертификации.

Все жалобы (апелляции) рассматриваются на заседании Апелляционного жюри органа по сертификации не позднее одного месяца после их получения.

Для рассмотрения жалоб (апелляций) руководитель органа по сертификации предоставляет Апелляционному жюри следующие документы:

- жалобу (апелляцию);
- переписку по спорным вопросам между заявителем, владельцем сертификата соответствия, иным лицом или организацией, направившем жалобу (апелляцию) и органом по сертификации;
- иные документы, относящиеся к рассматриваемому вопросу.

Заявитель, владелец сертификата соответствия, иное лицо или организация, направившее жалобу (апелляцию) и Орган по сертификации имеют право быть выслушанными на заседании Апелляционного жюри. В принятии решения по конфликтным вопросам не принимают участия заинтересованные стороны, но их доводы должны быть всесторонне изучены и учтены.

Апелляционное жюри вправе затребовать для рассмотрения у органа по сертификации и иных сторон любые материалы, имеющие отношение к рассматриваемым вопросам, а также вызвать на заседание и заслушать технических экспертов, экспертов-аудиторов, иных специалистов и заинтересованных лиц.

Заключение Апелляционного жюри оформляется протоколом.

Протокол направляется в Совет по сертификации для определения (при необходимости) корректирующих мероприятий и письменного уведомления заявителя, владельца сертификата соответствия о результатах и окончании процесса рассмотрения апелляции (жалобы, касающейся данного заявителя, владельца сертификата соответствия).

Орган по сертификации обязан во всех возможных случаях официально уведомить лицо или организацию, направившее жалобу о результатах и окончании процесса рассмотрения жалобы.

При несогласии с решением по жалобе (апелляции), заявитель, владелец сертификата соответствия, иное лицо или организация, направившее жалобу (апелляцию) вправе обратиться в Госстандарт Республики Беларусь или в Апелляционный Совет Системы.