

## **АПЕЛЛЯЦИИ В ОТНОШЕНИИ РЕШЕНИЙ ПО СЕРТИФИКАЦИИ**

1. На действия органа по сертификации персонала могут быть поданы апелляции или претензии в отношении принятых им решений по сертификации.

2. Анонимные апелляции к рассмотрению не принимаются.

3. Основным правилом рассмотрения апелляций в органе по сертификации персонала является объективность и беспристрастность в принятии решения.

4. Процедура получения, оценки апелляции и принятия по ним решения является общедоступной для заинтересованных сторон.

5. Поступившие апелляции или претензии регистрируются в журнале.

Апелляция или претензия рассматривается на заседании Комитета по защите беспристрастности не позднее одного месяца после ее получения.

Для рассмотрения апелляции Комитету по защите беспристрастности начальник отдела представляет следующие документы:

- апелляцию или претензию заказчика;

- переписку по спорным вопросам между заказчиком и органом по сертификации;

- материалы по результатам сертификации персонала, в отношении которого принято решение по сертификации.

6. Орган по сертификации несет ответственность за сбор и верификацию информации, необходимой для рассмотрения апелляции или претензии.

7. Заказчик письменно уведомляется о получении апелляции органом по сертификации и состоянии работ по ее рассмотрению и имеет право быть выслушанным на заседании Комитета по защите беспристрастности.

8. Комитет по защите беспристрастности рассматривает спорные вопросы конфиденциально. Во время принятия решения должны присутствовать только члены Комитета по защите беспристрастности.

9. К рассмотрению не привлекаются специалисты, проводившие сертификацию и принимавшие решение по сертификации.

10. При рассмотрении апелляций или претензий соблюдаются требования к обеспечению конфиденциальности информации.

11. В случае несогласия с решением Комитета по защите беспристрастности, его действием (бездействием) заказчик, а также другие заинтересованные стороны вправе обратиться с апелляцией в Суд Республики Беларусь.

12. Заказчика письменно уведомляют о принятом решении.

13. В случае необходимости, по результатам рассмотрения апелляции или претензии заказчика, руководитель органа по сертификации принимает решение о разработке корректирующих и предупреждающих мероприятий.

## ЖАЛОБЫ

1. В орган по сертификации персонала могут быть направлены претензии к производственной деятельности специалиста, владельца сертификата, к организации его работы или несоблюдения им правил профессиональной этики.

2. Анонимные жалобы к рассмотрению не принимаются.

3. Основным правилом рассмотрения жалобы в органе по сертификации персонала является объективность и беспристрастность в принятии решения.

4. Процедура обращения с жалобами является общедоступной для заинтересованных сторон.

5. Поступившая жалоба регистрируется в журнале.

6. При получении жалобы определяется, имеет ли жалоба отношение к сертификационной деятельности, за которую несет ответственность орган по сертификации персонала. Если это так, то жалоба рассматривается на совете органа по сертификации не позднее одного месяца после ее получения.

7. Если жалоба поступает на сертифицированного специалиста, ОСП пересылает текст жалобы этому специалисту и выносит на рассмотрение на совет по сертификации органа по сертификации профессиональной компетентности персонала.

8. При рассмотрении данной жалобы на совет органа по сертификации должны соблюдаться следующие требования:

Для рассмотрения жалобы соблюдаются следующие требования:

входящие в состав совета по сертификации, специалисты должны быть компетентными в вопросах, составляющих предмет жалобы;

входящие в состав совета по сертификации, специалисты не должны иметь прямой заинтересованности в результатах рассмотрения жалобы;

входящие в состав совета по сертификации, специалисты, не имеют права принимать решения по жалобе, если они участвовали в процессе сертификации или в обучении заявителя на сертификацию в течение последних двух лет.

9. Результаты рассмотрения жалобы оформляются решением совета по сертификации органа по сертификации.

10. Предъявитель жалобы (далее по тексту Заказчик) письменно уведомляется о получении жалобы органом по сертификации и состоянии работ по ее рассмотрению и имеет право быть заслушанным на заседании совета по сертификации.

Процесс рассмотрения жалобы, а также предъявитель жалобы и тема жалобы должны соответствовать требованиям конфиденциальности.

11. Заказчика письменно уведомляют о принятом решении. Решение о жалобе, направляемое предъявителю жалобы, должно быть принято, проанализировано и подтверждено персоналом ОСП, ранее не участвовавшим в процессе рассмотрения жалобы.

12. При приостановлении или отмене действия сертификата компетентности информация о принятом решении направляется заявителю, сертифицированному специалисту и в реестр Системы для внесения изменений.

13. В случае несогласия с решением совета по сертификации, его действием (бездействием) заказчик, а также другие заинтересованные стороны вправе обратиться с жалобой в Суд Республики Беларусь.

14. Все материалы по рассмотрению жалобы хранятся 5 лет.