

1 АПЕЛЛЯЦИИ В ОТНОШЕНИИ РЕШЕНИЙ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

1.1 На действия органа по сертификации персонала могут быть поданы апелляции или претензии в отношении принятых им решений по сертификации (решение о невозможности подтверждения соответствия, отрицательные результаты сертификации, результаты периодической оценки и т.п.). Подача апелляции не приостанавливает действия принятого решения.

1.2 Анонимные апелляции к рассмотрению не принимаются.

1.3 Поступившие апелляции регистрируются в журнале корректирующих и предупреждающих действий.

1.4 Орган по сертификации, не позднее трёх дней после поступления апелляции, информирует заявителя, подавшего апелляцию, о принятии её к рассмотрению.

1.5 Апелляции на принятые решения по деятельности органа по сертификации рассматриваются на заседаниях Комитета по защите беспристрастности.

1.6 Комитета по защите беспристрастности совместно с органом по сертификации персонала следит, что бы, специалисты, участвующие в процессе рассмотрения апелляции, не участвовали в принятии решения по сертификации персонала, в отношении которого была подана апелляция.

1.7 Основным правилом рассмотрения апелляций в органе по сертификации персонала является объективность, беспристрастность в принятии решения и отсутствие дискриминационного характер по отношению к предьявителю апелляций.

Для рассмотрения апелляции, специалист органа по сертификации персонала представляет Комитету по защите беспристрастности 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.

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

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

1.8 Орган по сертификации информирует заявителя о принятом решении в отношении поданной апелляции.

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

1.10 В случае несогласия с решением Комитета по защите беспристрастности по апелляции, заявитель вправе обжаловать его, в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

2 ЖАЛОБЫ

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

2.2 Поступившая в письменном виде жалоба, регистрируется органом по сертификации персонала, в журнале корректирующих и предупреждающих действий.

2.3 При получении жалобы определяется, имеет ли она отношение к сертификационной деятельности, за которую несет ответственность орган по сертификации персонала. Если это так, то жалоба рассматривается Советом по сертификации органа по сертификации персонала (далее – Совет) не позднее одного месяца после ее получения.

2.4 Анонимные жалобы к рассмотрению не принимаются.

2.5 Владелец сертификата компетентности, которого касается поступившая жалоба, не позже 3 рабочих дней после регистрации жалобы письменно информируется о содержании жалобы и о решении органа по сертификации о действиях по жалобе (в том числе, о проведении внеплановой периодической оценки).

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

2.7 Для рассмотрения жалобы соблюдаются следующие требования:

должно присутствовать не менее чем из 1/3 членов Совета;

дополнительно могут привлекаться специалисты, компетентны в вопросах составляющих предмет жалобы;

специалисты и члены Совета участвующие в рассмотрении жалобы не должны иметь прямой заинтересованности в результатах её рассмотрения;

процесс рассмотрения жалобы, а также предъявитель жалобы и тема жалобы должны оставаться конфиденциальны;

персонал, не имеет права принимать решения по жалобе, если он участвовал в процессе сертификации или в обучении заявителя на сертификацию в течение последних двух лет.

2.8 Результаты проверки по жалобе оформляются решением Совета.

2.9 Владелец сертификата компетентности, которого касается жалоба, письменно информируется о принятом решении совета по сертификации не позже 5 дней после его принятия.

2.10 При приостановлении или отмене действия сертификата компетентности информация о принятом решении направляется заявителю, сертифицированному специалисту и в БелГИСС для внесения изменений в Реестр.

2.11 В случае несогласия с решением совета по сертификации по жалобе, заявитель вправе обжаловать его, в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

2.12 Процедура обращения с жалобами является общедоступной для заинтересованных сторон.

2.13 Все материалы по рассмотрению жалобы хранятся 5 лет.