

Орган по сертификации несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса обращения с жалобами.

Орган по сертификации гарантирует, что подача жалоб, их рассмотрение и принятие решения по ним не приведет к каким-либо дискриминирующим действиям в отношении лица, подавшего жалобу.

Процесс обращения с жалобами включает следующее:

схему процесса приема, проверки достоверности и рассмотрения жалобы, принятие решения о том, какие действия необходимо предпринять в ответ на нее;

прослеживаемость и регистрацию жалоб, включая действия, предпринимаемые для принятия решения по ним;

обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

Орган по сертификации регистрирует жалобу в журнале учета претензий, апелляций, жалоб Органа по сертификации систем менеджмента и предоставляет в письменной форме подтверждение о ее получении, отчеты о ходе и результатах ее рассмотрения. Если установлено, что жалоба имеет отношение к деятельности по сертификации, за которую Орган по сертификации несет ответственность, то при проверке Орган по сертификации рассматривает результативность сертифицированной системы менеджмента.

Все достоверные жалобы, касающиеся сертифицированных заявителей, передаются Органом по сертификации сертифицированным заявителям в течение 5 дней с момента ее получения Органом по сертификации.

Жалоба рассматривается на заседании Совета по сертификации не позднее одного месяца после ее получения. При этом Орган по сертификации обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решения по жалобе, не участвовал в аудитах и принятии решения по сертификации. Спорные вопросы рассматриваются конфиденциально. Во время принятия решения присутствуют только члены Совета по сертификации. К рассмотрению не привлекается персонал, проводивший работы сертификации и принимавший решение по сертификации. При рассмотрении жалоб соблюдаются требования к обеспечению конфиденциальности информации.

Орган по сертификации, получающий жалобу, несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для проверки достоверности жалобы. Орган по сертификации несет ответственность за сбор и верификацию информации, необходимой для рассмотрения жалобы. Для рассмотрения жалобы Советом по сертификации начальник отдела (представитель руководства по системе менеджмента) представляет следующие документы:

жалобу заказчика;

переписку по спорным вопросам между заказчиком и Органом по сертификации;

материалы по результатам сертификации системы менеджмента заявителя.

Заявителя письменно уведомляют о принятом решении.

При поступлении в Орган по сертификации жалоб, касающихся сертифицированных организаций, Орган по сертификации передает жалобу для рассмотрения организацией в течение 5 дней с момента ее поступления.

Орган по сертификации проводит анализ жалобы и может провести повторную оценку результативности системы менеджмента организации путём проведения внеплановой периодической оценки. Результаты рассмотрения жалобы рассматриваются на заседании Совета по сертификации. Советом по сертификации принимается решение по жалобе. Информация о принятом решении направляется в сертифицированную организацию и в организацию (лицу), направившую(ему) жалобу.

Орган по сертификации совместно с сертифицированным заявителем и организацией (лицом), подавшей (им) жалобу, определяет, необходимо ли разглашать предмет жалобы и принятое по ней решение, и если да, то до какой степени.

Заявители на проведение сертификации и владельцы сертификатов имеют право обжаловать в Комитет по защите беспристрастности, Госстандарт и (или) БГЦА решение и (или) действия (бездействие) Органа по сертификации, а в случае несогласия с их решением либо неполучения ответа в тридцатидневный срок – в суд согласно Закону Республики Беларусь «Об оценке соответствия техническим требованиям и аккредитации органов по оценке соответствия».

При подаче апелляции в Комитет по защите беспристрастности Орган по сертификации несет ответственность, предусмотренную законодательством Республики Беларусь, за все решения на всех уровнях процесса обращения с апелляциями. Орган по сертификации гарантирует, что персонал, вовлеченный в процесс обращения с апелляциями, отличается от того, который проводил соответствующие аудиты и принимал решение по сертификации.

Орган по сертификации гарантирует, что подача апелляций, их рассмотрение и принятие решения по ним не приведет к каким-либо дискриминирующим действиям в отношении лица, подавшего апелляцию.

Процесс обращения с апелляциями включает:

схему процесса приема, проверки достоверности и рассмотрения апелляции, принятие решения о том, какие действия необходимо предпринять в ответ на нее, учитывая результаты рассмотрения предыдущих аналогичных апелляций;

прослеживаемость и регистрацию апелляций, включая действия, предпринимаемые для принятия решения по ним;

обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

Орган по сертификации, получающий апелляцию, несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для проверки достоверности апелляции.

Орган по сертификации регистрирует апелляцию в журнале учета претензий, апелляций, жалоб Органа по сертификации систем менеджмента и предоставляет в письменной форме подтверждение о ее получении, отчеты о ходе и результатах ее рассмотрения.

При подаче апелляции в Госстандарт или БГЦА Орган по сертификации по запросу рассматривающей апелляцию организации направляет соответствующие документы.

Госстандарт и (либо) БГЦА устанавливают срок и порядок решения спорных вопросов и, в случае необходимости, назначают повторный аудит системы менеджмента специально сформированной для этой цели командой.

Заявителя письменно уведомляют о принятом решении.

В случае необходимости, по результатам рассмотрения жалоб и апелляций заявителей руководитель Органа по сертификации принимает решение о разработке корректирующих и предупреждающих мероприятий.