

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «БелТехЭкспертиза»

И.В. Дылюк



«17» ноября 2022 г.

Процедура по обращению с жалобами органа по сертификации систем менеджмента ООО «БелТехЭкспертиза»

Ответственность за рассмотрение жалоб возложена на Совет по сертификации. При рассмотрении жалобы орган по сертификации (далее – ОС) гарантирует, что в состав Совета по сертификации не будет входить персонал, вовлеченный в рассматриваемую жалобу.

Порядок обращения с жалобами (подача, рассмотрение, принятие решения по ним) исключает дискриминирующие действия в отношении лиц, подавших жалобу.

Любая заинтересованная сторона в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» вправе подать в адрес ОС письменное обращение с указанием конкретных свидетельств.

Жалоба подлежит рассмотрению при условии, если она имеет статус официально оформленного документа (например, письмо, запись в книге замечаний и предложений). Жалоба регистрируется в Журнале регистрации жалоб и апелляций ОС.

Поступившая в орган по сертификации жалоба анализируется руководителем ОС на предмет ее обоснованности. В случае принятия жалобы к рассмотрению, ОС направляет в адрес заявителя информационное письмо о том, что жалоба принимается к рассмотрению и решение будет направлено дополнительно после рассмотрения. Если жалоба не обоснована, готовится письменный ответ заявителю в минимально возможные сроки (не более 3-дневного срока).

ОС несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для проверки обоснованности жалобы.

По результатам анализа жалобы руководитель ОС в экстренном порядке организывает заседание Совета по сертификации.

Для анализа представленной жалобы Совет по сертификации, при необходимости, может запросить у заявителя дополнительную информацию.

Результаты работы Совета по сертификации по рассмотрению жалобы оформляются решением Совета по сертификации. В случае, если свидетельства, изложенные в жалобе, подтверждаются, в решении заседания Совета по сертификации документируется установленное несоответствие, повлекшее жалобу, информация о виновных лицах, причинах возникновения несоответствия, устанавливаются мероприятия и сроки по устранению этих несоответствий, определяются меры взыскания с виновных лиц (при необходимости). По окончании процесса рассмотрения жалобы, заявителю направляется информационное письмо о результатах рассмотрения жалобы. Контроль исполнения разработанных корректирующих мероприятий осуществляет руководитель ОС.

После реализации корректирующих мероприятий начальник ОС уведомляет заказчика о принятых мерах (при необходимости). Если Заказчик удовлетворен, жалоба снимается или считается удовлетворенной. В зависимости от характера жалобы и степени ответственности, в ОС может быть проведена внеплановая проверка функционирования системы менеджмента.