Жалобы и апелляции

1. Основным правилом рассмотрения жалоб и апелляций в органе по сертификации является объективность и беспристрастность в принятии решения. Все поступающие предложения и замечания регистрируются в «Книге замечаний и предложений», которая хранится у старшего инспектора по кадрам. Информация о месте нахождения «Книги замечаний и предложений» вывешена на стенде у лифта и при входе в Государственное учреждение «Белорусский государственный ветеринарный центр»

Все поступившие жалобы и апелляции потребителей отправленные по почте, поступают секретарю приемной руководителя, где регистрируются в «Журнал учета обращений граждан, поступивших в ходе проведения единых дней информирования».

Зарегистрированные жалобы направляются руководству Государственного учреждения «Белорусский государственный ветеринарный центр», после чего поступают начальнику отдела сертификации и регистрируются в «Журнале регистрации претензий потребителей» (приложение J).

2. При рассмотрении жалобы или апелляции начальник отдела сертификации первоначально определяет, относится ли данная жалоба или апелляция к деятельности органа по сертификации и при положительном заключении уведомляет о ней руководителя органа по сертификации и информирует в письменном виде заказчика о том, что жалоба или апелляция принята к рассмотрению. Жалобы, касающиеся беспристрастности, выносятся для рассмотрения на заседание Комитета по беспристрастности.

3. Все поступившие жалобы и апелляции рассматриваются на Управляющем совете органа по сертификации продукции не позднее двух недель после их получения.

Для рассмотрения жалоб и апелляции начальник отдела представляет Управляющему совету органа по сертификации следующие документы:

- жалобу (апелляцию) заказчика;

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

4. Управляющий совет органа по сертификации рассматривает жалобы и апелляции  конфиденциально. Решение может быть принято в случае присутствия на заседании Управляющего совета не менее 2/3 его постоянного состава.

Заказчик имеет право быть выслушанным на заседании Управляющего совета. В принятии решения по конфликтным вопросам не принимают участия заинтересованные стороны, но их доводы всесторонне изучаются и учитываются при рассмотрении вопроса.

5. Решение по рассмотрению жалобы или апелляции Управляющего совета органа по сертификации оформляется протоколом. Информация о принятом решении направляется заказчику в письменном виде (исходящий номер присваивает канцелярия), на гербовом бланке за подписью директора.

6. В случае несогласия с решением Управляющего совета органа по сертификации по жалобе или апелляции, заявитель вправе обратиться в комиссию по апелляциям Национального органа по оценке соответствия Республики Беларусь. При необходимости комиссия запрашивает в органа по сертификации дополнительную информацию для принятия решения.

Полученное решение комиссии по апелляциям Национального органа по оценке соответствия Республики Беларусь регистрируется у секретаря приемной директора и рассматривается на Управляющем совете органа по сертификации не позднее десяти рабочих дней после его регистрации.

Принятое решение по апелляции Управляющего совета органа по сертификации направляется заявителю в письменном виде.

7. В случае подтверждения информации указанной в жалобе (апелляции) о несоответствии в деятельности органа по сертификации установленным требованиям, орган по сертификации предпринимаются необходимые действия по устранению выявленных несоответствий и в случае необходимости разрабатывает и реализует корректирующие действия по устранению причин их возникновения, о чем письменно информируется заказчик.