

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ

В случае, если возникшее разногласие может быть разрешено в короткий период времени и не затрагивает результаты проведенных работ, жалоба рассматривается в устном порядке, удовлетворяется сотрудниками Органов по сертификации в рабочем порядке и не требует применения настоящего положения.

Органы по сертификации регистрируют и отслеживают жалобы и апелляции, а также действия, принимаемые для их разрешения.

Основным правилом рассмотрения жалоб и апелляций в Органах по сертификации является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Поступающие жалобы и апелляции регистрируются в Книге замечаний и предложений, которая находится у старшего инспектора по кадрам государственного учреждения «Белорусский государственный ветеринарный центр».

Место нахождения Книги замечаний и предложений указано на информационном стенде в фойе государственного учреждения «Белорусский государственный ветеринарный центр».

Зарегистрированные жалоба и (или) апелляция в Книге замечаний и предложений обрабатываются старшим инспектором по кадрам государственного учреждения «Белорусский государственный ветеринарный центр» и предаются руководителю Органов по сертификации на рассмотрение.

Жалоба рассматривается на Совете по сертификации Органов по сертификации в срок не позднее 14 дней после ее получения.

При рассмотрении жалоб руководитель Органов по сертификации обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решения по жалобе, не участвовал в принятии решения по сертификации лица, в отношении которого поступила жалоба.

С целью верификации информации, изложенной в жалобе, Органами по сертификации персонала может быть принято решение о проведении внеплановой периодической оценки персонала, по которому поступила жалоба.

Органы по сертификации несут ответственность за сбор и верификацию информации, необходимой для рассмотрения достоверности жалобы.

Совет по сертификации Органов по сертификации рассматривает все спорные вопросы конфиденциально.

Советом по сертификации Органов по сертификации принимаются следующие решения:

- признать жалобу необоснованной;
- признать жалобу обоснованной;
- определить сроки выполнения персоналом и заявителем корректирующих действий.

Лицо, подавшее жалобу, письменно уведомляют об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении.

С целью рассмотрения апелляции организуется и проводится в течение месяца после регистрации апелляции, заседание Комитета по защите беспристрастности.

Органами по сертификации предоставляются все необходимые для рассмотрения апелляции материалы.

Об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении письменно уведомляется организация (лицо), направившая апелляцию.

Органы по сертификации берут на себя полную ответственность за все принимаемые на стадиях рассмотрения апелляции решения.

В случае несогласия с решением Органов по сертификации заявитель имеет право обжаловать в вышестоящую организацию.