

## **Выписка из руководства по системе менеджмента Органа по сертификации средств и услуг электросвязи**

### **7.7 Жалобы**

7.13.1 Описание процесса обращения с жалобами размещено на сайте [www.giprosvjaz.by](http://www.giprosvjaz.by).

Заявитель может подать письменную жалобу на проведение процедур сертификации в орган по сертификации, которые регистрируются секретарем в журнале входящей документации. Форма журнала входящей корреспонденции приведена в приложении В.

7.13.2 Руководитель органа по сертификации анализирует поступившую жалобу в зависимости от ее содержания, правовой обоснованности и степени участия сотрудников органа по сертификации. Жалоба направляется на рассмотрение управляющего совета.

7.7.3 Заявителю жалобы предоставляется уведомление о получении жалобы.

7.13.4 Управляющий совет анализирует поступившие материалы и рабочие документы по данной жалобе для установления причин появления жалобы.

Общий срок рассмотрения жалобы в органе по сертификации - 1 месяц с момента ее регистрации.

Жалобы, протокол заседания управляющего совета, официальные ответы заявителю регистрируются в журнале (приложение Д).

В случае несогласия с решением, принятым органом по сертификации, его действием или бездействием апеллиант вправе обжаловать это в Национальном органе по оценке соответствия Республики Беларусь или Национальном органе по аккредитации Республики Беларусь.

7.13.5 Жалоба на деятельность органа по сертификации рассматривается в управляющем совете. При этом руководитель органа по сертификации обеспечивает, чтобы, персонал, принимающий решение по жалобе не участвовал в аудитах и принятии решения по сертификации. При рассмотрении и принятии решений по жалобе должна быть обеспечена непредвзятость.

Процедура рассмотрения жалоб является конфиденциальной в отношении заявителя жалобы. Степень общей доступности информации решается совместно с заявителем жалобы.

7.13.6 В целях предотвращения конфликта интересов персонал, который предоставлял заказчику консультирование, не привлекается органом по сертификации для анализа или принятия решений по жалобе этого заказчика в течении двух лет после окончания консультирования.

7.13.7 Об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятии решения, управляющий совет письменно уведомляет заявителя, направившего жалобу.

7.13.8 По результатам анализа причин возникновения жалобы разрабатывается план корректирующих и предупреждающих действий, исключающих возможность повторения выявленных нарушений.

В случае выявления нарушений установленных правил и процедур, порядка проведения подтверждению соответствия лица, виновные в этих нарушениях, представляют письменные объяснения. Лица, виновные в нарушении установленных правил и процедур, порядка проведения подтверждению

соответствия, подвергаются дисциплинарному или материальному наказанию в соответствии с принятыми внутренними правилами.

## **7.8 Апелляции**

7.14.1 Описание процесса обращения с апелляциями размещено на сайте [www.giprosvjaz.by](http://www.giprosvjaz.by).

Заявитель может подать письменную апелляцию на проведение процедур сертификации в орган по сертификации, которые регистрируются секретарем в журнале входящей документации. Форма журнала входящей корреспонденции приведена в приложении В.

7.14.2 Руководитель органа по сертификации анализирует поступившую апелляцию в зависимости от ее содержания, правовой обоснованности и степени участия сотрудников органа по сертификации. Апелляция направляется на рассмотрение комитета по беспристрастности.

7.14.3 Заявителю апелляции предоставляется уведомление о получении апелляции.

7.14.4 Апелляция рассматривается комитетом по беспристрастности в течение не более 10 дней и решения (рекомендации) по устранению причин появления апелляции доводятся до сведения органа по сертификации. При невыполнении органом по сертификации рекомендаций комитета по беспристрастности, сведения передаются в Национальный орган по оценке соответствия Республики Беларусь и Национальный орган по аккредитации Республики Беларусь.

В случае несогласия с решением, принятым органом по сертификации, его действием или бездействием апеллянт вправе обжаловать это в Национальном органе по оценке соответствия Республики Беларусь или Национальном органе по аккредитации Республики Беларусь.

7.14.5 Процесс рассмотрения апелляций является конфиденциальным в отношении апеллянта. Степень общей доступности информации решается совместно с апеллянтом.

7.14.6 В целях предотвращения конфликта интересов персонал, который предоставлял заказчику консультирование, не привлекается органом по сертификации для анализа или принятия решений по апелляции этого заказчика в течении двух лет после окончания консультирования.

7.14.7 Об окончании процесса рассмотрения апелляции и о результате и окончании процесса рассмотрения апелляции, комитет по беспристрастности письменно уведомляет апеллянта.

7.14.8 По результатам анализа причин возникновения апелляции разрабатывается план корректирующих и предупреждающих действий, исключающих возможность повторения выявленных нарушений.

В случае выявления нарушений установленных правил и процедур, порядка проведения подтверждению соответствия лица, виновные в этих нарушениях, представляют письменные объяснения. Лица, виновные в нарушении установленных правил и процедур, порядка проведения подтверждению соответствия, подвергаются дисциплинарному или материальному наказанию в соответствии с принятыми внутренними правилами.