

## Порядок рассмотрения жалоб и апелляций органа по экологической сертификации услуг в области охраны окружающей среды

Рассмотрение жалоб и апелляций на деятельность органа по экологической сертификации услуг в области охраны окружающей среды (далее – орган по сертификации услуг) проводится в соответствии с требованиями Правил подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 и Руководством по системе менеджмента органа по сертификации услуг.

Основным принципом рассмотрения жалоб и апелляций в органе по сертификации услуг является объективность и беспристрастность в принятии решения.

В органе по сертификации услуг установлен следующий порядок рассмотрения жалоб и апелляций:

1. При возникновении спорных ситуаций, связанных с деятельностью органа по сертификации услуг, и несогласием заявителя с решением органа по сертификации услуг, заявитель направляет в орган по сертификации услуг письменную жалобу. Подача жалобы не останавливает действие принятого решения.

2. Жалоба регистрируется в Журнале регистрации входящей корреспонденции или Книге замечаний и предложений Государственного предприятия «Экологияинвест».

3. Документы по предмету конфликта рассматриваются Советом по сертификации органа по сертификации услуг.

4. О решении Совета по сертификации органа по сертификации услуг относительно рассматриваемой жалобы заявитель уведомляется письменно.

5. В случае несогласия с решением Совета по сертификации органа по сертификации услуг заявитель вправе обратиться с апелляцией в Комитет по защите беспристрастности.

6. Комитет по защите беспристрастности рассматривает поступившую апелляцию в соответствии с Правилами подтверждения соответствия и документами системы менеджмента.

7. Об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении заявитель, подавший апелляцию, уведомляется письменно.

8. При несогласии с решением Комитета по защите беспристрастности заявитель вправе подать апелляцию в орган по аккредитации Республики Беларусь, а в случае несогласия с их решением – в суд.

Руководитель органа по экологической сертификации услуг в области охраны окружающей среды



(подпись)

В.В. Курилов

29.12.2017