

Рассмотрение жалоб и апелляций

1. Претензии по вопросам деятельности органа по сертификации регистрируются в «Книге жалоб и предложений» БГТУ.

2. В случае обоснованности жалобы или апелляции ректором БГТУ для рассмотрения и принятия решения назначается компетентное лицо, не принимавшее участие в деятельности по сертификации, связанной с жалобой или апелляцией.

3. Срок рассмотрения жалоб и апелляций - две недели со дня получения.

4. Ответственное лицо анализирует поступившие материалы и составляет план и порядок их рассмотрения, перечень рабочих документов по данной заявке, подлежащих анализу, для установления причин появления апелляции.

5. В случае выявления нарушения установленного порядка и процедуры сертификации, с лиц, виновных в этих нарушениях, берутся письменные объяснения. Лица, виновные в нарушении установленного порядка и процедуры сертификации, подвергаются административному и (или) материальному наказанию в соответствии с принятыми внутренними правилами.

6. По результатам анализа причин возникновения апелляции, руководством органа по сертификации разрабатываются корректирующие мероприятия, исключающие возможность повторения выявленных нарушений, а также предложения по решению спорных вопросов.

7. Результаты рассмотрения апелляции оформляются актом. Акт и план организационно-технических мероприятий подписываются ответственным лицом и руководителем органа по сертификации.

8. На основании акта составляется ответ заявителю, который утверждается ректором БГТУ. Оформление ответа производится заместителем руководителя органа по сертификации в 3-дневный срок.

9. Контроль исполнения разработанных организационно-технических мероприятий возлагается на заместителя руководителя органа по сертификации.