

Жалобы и апелляции

Рассмотрение жалоб и апелляций осуществляется в соответствии с «Инструкцией об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в органах внутренних дел и внутренних войсках Министерства внутренних дел», утвержденной приказом Республики Беларусь от 26.12.2018 № 363 (далее – Инструкция об организации работы с обращениями граждан).

Основным правилом при рассмотрении жалоб на действие (бездействие) Органа по сертификации и апелляций на принятые решения Органа по сертификации является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Орган по сертификации рассматривает только те жалобы и апелляции, которые относятся к деятельности Органа по сертификации.

В соответствии с порядком, определённым пунктом 11 главы 2 «Приём, регистрация и учёт обращений» приказа Республики Беларусь от 26.12.2018 № 363 группа документационного обеспечения Департамента охраны осуществляет регистрацию, как письменных, так и электронных обращений (жалоб, апелляций). Регистрация обращений осуществляется в системе электронного документооборота «Дело» (далее – система «Дело»). В случае непосредственного обращения заявителя в Департамент охраны, обращение (жалоба, апелляция) может быть подана как в письменной, так и устной форме (в ходе личного приёма).

В соответствии с порядком, определённым пунктом 17 главы 3 «Рассмотрение обращений» приказа Республики Беларусь от 26.12.2018 № 363 не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения (жалобы, апелляции), передается (направляется) высшему руководству Органа по сертификации для изучения и оформления поручения ответственному исполнителю о рассмотрении в форме резолюции.

Любое обращение (жалоба, апелляция) должно быть рассмотрено не позднее 15 (пятнадцати) дней (срок рассмотрения исчисляются со дня, следующего за днём регистрации). В случае, если обращение (жалоба, апелляция) не может быть рассмотрено в пятнадцатидневный срок процедура продления сроков рассмотрения определена пунктом 28 главы 3 «Рассмотрение обращений» приказа Республики Беларусь от 26.12.2018 № 363.

Высшее руководство Органа по сертификации определяет (в случае необходимости привлекается начальник Центра по сертификации и (или) иной персонал Органа по сертификации) относится ли жалоба или апелляция к деятельности по оценке (подтверждению) соответствия, и только в этом случае принимает её к рассмотрению. Орган по сертификации имеет право отказать в рассмотрении обращения (жалобы, апелляции) (оставить обращение без рассмотрения), если оно не относится к деятельности Органа по сертификации, о чём в письменном виде (с разъяснением), уведомляет обратившегося гражданина или юридическое лицо.

Высшее руководство Органа по сертификации, рассмотрев предмет обращения (жалобы, апелляции), принимает её к рассмотрению, и определяет ответственного исполнителя (ответственное лицо).

Если обращение идентифицировано как жалоба, ответственный исполнитель назначается из представителей Совета по сертификации, жалобу рассматривает Совет по сертификации.

Когда обращение идентифицировано как апелляция, то ответственным исполнителем назначается председатель Команды по беспристрастности, а апелляцию рассматривает Команда по беспристрастности.

Лицо, имеющее отношение к предмету обращения (жалобы, апелляции), в том числе принимавшее участие в работах по оценке (подтверждению) соответствия связанных с жалобой (апелляцией), не может быть ответственным исполнителем.

Ответственный исполнитель осуществляет сбор и верификацию необходимых данных (подготовка материалов), а также анализ предоставленной (необходимой) информации в отношении поступившего обращения (жалобы, апелляции) и предоставляет результаты для принятия соответствующих решений в Совет по сертификации (в случае жалобы) или Команда по беспристрастности (в случае апелляции).

В целях предотвращения конфликта интересов, персонал (в том числе высшее руководство), который предоставлял консультирование заявителю на оценку (подтверждение) соответствия (владельцу сертификата соответствия), иному лицу (организации), направившему жалобу (апелляцию) (далее – Заявитель), или был нанят на работу Заявителем, не привлекается Органом по сертификации для анализа или принятия решения по жалобе (апелляции) этого Заявителя в течение 2 (двух) лет с момента, когда осуществлялось консультирование или работы на Заявителя.

Принятое по результату рассмотрения жалобы или апелляции решение заносится в протокол заседания Совета по сертификации или Команда по беспристрастности соответственно. Решение должно быть обоснованным и мотивированным, основываться на всесторонне, полно и объективно исследованных фактах, при необходимости – со ссылками на правовые акты. В принятии решений по результатам рассмотрения обращения (жалобы, апелляции) не участвует персонал (лица), имеющие отношение к предмету обращения, в том числе принимавшие участие в работах по оценке (подтверждению) соответствия связанных с жалобой (апелляцией).

Протокол Команды по беспристрастности по результатам рассмотрения апелляции доводится высшему руководству Органа по сертификации. На основании данного протокола оформляется заключение по результатам рассмотрения апелляции. Заключение подписывается ответственным исполнителем, согласовывается с заместителем руководителя Органа по сертификации и передаётся для утверждения руководителю Органа по сертификации.

Результатом рассмотрения жалобы является протокол заседания Совет по сертификации, апелляции – заключение по результатам рассмотрения апелляции.

По результату рассмотрения жалобы Заявителю направляется письменный ответ. Ответ формируется на основании протокола Совета по сертификации (допускается приложить выписку из протокола) по результату рассмотрения.

По результату рассмотрения апелляции Заявителю направляется письменный ответ. Ответ формируется на основании заключения по результату рассмотрения апелляции.

Письменный ответ Заявителю (в каждом случае) подписывается представителем высшего руководства Органа по сертификации и должен быть обоснованным, мотивированным и, при необходимости, со ссылками на нормы актов законодательства, а также содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы Заявителя.

Орган по сертификации обязуется соблюдать принципы конфиденциальности и беспристрастности в отношении Заявителя, предмета обращения (жалобы, апелляции), информации, полученной в процессе разбирательства по обращению и результатах этого разбирательства (пункты 4.2 и 4.5 Руководства по СМ).

Орган по сертификации совместно с Заявителем жалобы (апелляции) определяют, будет ли предмет жалобы (апелляции) и принятое по ней решение обнародовано, и если да, то до какой степени.

Орган по сертификации во всех случаях предпринимает максимально необходимые меры для удовлетворения жалобы (апелляции).

Порядок рассмотрения жалоб

В общем виде, порядок рассмотрения жалоб осуществляется следующим образом:

1. Заявитель подает жалобу непосредственно на имя руководителя Органа по сертификации (начальника Департамента охраны, либо должностное лицо, исполняющее его обязанности), в которой:

излагает предмет жалобы;

определяет потенциальные стороны-участники конфликта;

описывает участие Заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению (обращению) и стали причиной жалобы в Орган по сертификации; предлагает решение (в случае необходимости).

2. Группа документационного обеспечения Департамента охраны осуществляет регистрацию обращения (жалобы) в установленном порядке.

3. Руководитель Органа по сертификации имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает абзацу второму раздела 7.13.1 Руководства по СМ, не относящаяся к деятельности Органа по сертификации и требованиям по существу (в том числе абзацы 3 и 7 пункта 7.13 Руководства по СМ), о чём в

письменном виде (с разъяснением), уведомляет обратившегося гражданина или юридическое лицо.

4. Отказ должен быть изложен в письменном виде, объяснять причину отказа и указывать на возможность её устранения, и информацию о том, как можно устранить допущенные недостатки. Уведомление подготавливается назначенным руководителем Органа по сертификации ответственным лицом и должно быть отправлено не позднее 15 (пятнадцати) дней с момента регистрации жалобы.

5. Решение об отказе принять жалобу, как несоответствующую к её подаче, может быть обжаловано в Команде по беспристрастности путём направления апелляции или в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь в вышестоящей инстанции.

6. На рассмотрение жалобы отводится 15 (пятнадцати) дней (срок рассмотрения исчисляются со дня, следующего за днём регистрации);

7. В случае если жалоба принята, назначается ответственное лицо (исполнитель) по работе с жалобой для проведения мероприятий по её рассмотрению, в установленном порядке.

8. При рассмотрении жалобы ответственный исполнитель осуществляет рассмотрение с целью выявления внутренних и (или) внешних причин появления жалобы и готовит решение, направленное на удовлетворение жалобы, устранение причин выявленного несоответствия и вырабатывает механизм действий по предотвращению подобных случаев.

9. Ответственный исполнитель осуществляет сбор и верификацию необходимых данных (подготовку материалов), а также анализ предоставленной (необходимой) информации в отношении поступившей жалобы и предоставляет результаты для принятия соответствующих решений в Совет по сертификации.

10. Результаты анализа жалобы рассматриваются на заседании Совета по сертификации.

Решение по жалобе принимается членами Совете по сертификации, ранее не имевшими отношения к предмету жалобы (в том числе принимавшие участие в работах по оценке (подтверждению) соответствия связанных с жалобой).

Принятое по результату рассмотрения жалобы решение заносится в протокол заседания Совет по сертификации.

По результату рассмотрения жалобы Заявителю направляется письменный ответ, формируемый на основании протокола Совета по сертификации по результату рассмотрения.

11. Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих мероприятий (действий), предпринятых по результатам рассмотрения жалоб, анализируется и проверяется в рамках внутренних аудитов Органа по сертификации.

12. Если в течение 15 (пятнадцати) дней с момента отправки письменного ответ по результату рассмотрения жалобы (в том числе касательно планируемых и предпринятых Органом по сертификации

действий) от Заявителя поступает обращение о несогласии, то данная жалоба дополнительно рассматривается руководителем Органа по сертификации и принимается окончательное решение, о чем информируется Заявитель.

13. В случае если Заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы, он может обжаловать их в Команде по обеспечению беспристрастности путём подачи апелляции или в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь в вышестоящей инстанции.

Порядок рассмотрения апелляций

В общем виде, порядок рассмотрения апелляций осуществляется следующим образом:

1. Заявитель подаёт на имя руководителя Органа по сертификации (начальника Департамента охраны, либо должностное лицо, исполняющее его обязанности) апелляцию на принятые решения Органа по сертификации.

2. Группа документационного обеспечения Департамента охраны осуществляет регистрацию обращения (апелляции) в установленном порядке.

3. Руководитель Органа по сертификации имеет право отклонить апелляцию (оставить без рассмотрения) которая не относится к деятельности Органа по сертификации, о чём в письменном виде (с разъяснением), уведомляет обратившегося гражданина или юридическое лицо (абзац 7 пункта 7.13 Руководства по СМ).

4. Решение об отказе принять апелляцию, как несоответствующую к её подаче, может быть обжаловано в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

5. На рассмотрение апелляции отводится 15 (пятнадцать) дней (срок рассмотрения исчисляются со дня, следующего за днём регистрации).

6. В случае если апелляция принята, назначается ответственное лицо (исполнитель) – председатель Команды по беспристрастности, для проведения мероприятий по рассмотрению апелляции, в установленном порядке. Апелляцию рассматривает Команда по беспристрастности.

7. Апелляция должна:

определять сторону, в отношении которой она подается или сторон участников разбирательства, их почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, иные координаты для связи;

содержать изложение предмета спора;

описывать имевшие, на момент подачи апелляции, решения и иные результаты контактов и слушаний;

описывать заинтересованность стороны-заявителя в урегулировании спора;

содержать согласие Заявителя о рассмотрении, поданной апелляции и обязательства исполнить или при несогласии обжаловать решение в вышестоящей инстанции;

предлагать решение для обсуждения (при желании и (или) необходимости);

быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;

включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана апелляция и списка, перечисляющего такие доказательства и (или) документы.

8. При рассмотрении апелляции ответственный исполнитель осуществляет сбор и верификацию необходимых данных (подготовку материалов), а также анализ предоставленной (необходимой) информации в отношении поступившей апелляции и предоставляет результаты для принятия соответствующих решений в Команду по беспристрастности.

9. Результаты анализа апелляции рассматриваются на заседании Команды по беспристрастности.

Допускается (при необходимости) присутствие Заявителя (официального представителя Заявителя) (при его желании) на заседании Команды по беспристрастности при рассмотрении апелляции.

Решение Команды по беспристрастности по рассмотрению апелляции заносится в соответствующий протокол, который подписывается всеми его членами.

Решения Команды по беспристрастности, содержащие выводы о наличии несоответствий в Руководстве по СМ, должны быть рассмотрены высшим руководством Органа по сертификации, проанализированы и разработаны корректирующие (предупреждающие) мероприятия (действия) по их устранению и действия по улучшению деятельности.

10. Протокол Команды по беспристрастности по результатам рассмотрения апелляции доводится высшему руководству Органа по сертификации.

На основании данного протокола оформляется заключение по результатам рассмотрения апелляции, которое подписывается ответственным исполнителем, согласовывается с заместителем руководителя Органа по сертификации и передаётся для утверждения руководителю Органа по сертификации.

По результату рассмотрения апелляции Заявителю направляется письменный ответ, формируемый на основании заключения по результату рассмотрения апелляции.

11. Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих мероприятий (действий), предпринятых по результатам рассмотрения апелляции, анализируется и проверяется в рамках внутренних аудитов Органа по сертификации.

12. В случае если Заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения апелляции, он может обжаловать их в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь в вышестоящей инстанции.