

7.13 ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ

7.13.1 Жалоба или апелляция поступают по почте, факсу, по электронной почте, по СМДО ведомственной системе электронного документооборота. К жалобе или апелляции могут быть приложены обосновывающие их документы или их копии. Жалоба как обращение заявителя может осуществляться в устной форме при личном приеме руководителем органа (директором).

Электронные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее – граждан), и юридических лиц рассматриваются в органе по сертификации продукции и услуг в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» с изменениями и дополнениями внесенными Законом Республики Беларусь от 15 июля 2015 г. № 306-З (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 22.07.2015, 2/2304) (далее Закона).

Электронное обращение содержит те же реквизиты, что и письменное обращение, за исключением требования о наличии личной подписи. В электронном обращении в обязательном порядке указывается адрес электронной почты заявителя.

Электронные обращения подаются в порядке, установленном статьей 25 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» с изменениями и дополнениями внесенными Законом Республики Беларусь от 15 июля 2015 г. № 306-З (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 22.07.2015, 2/2304) (далее Закона).

В настоящее время законодательством предусмотрено два способа подачи обращений: направление на адрес электронной почты и (или) размещение в специальной рубрике на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет. На официальном сайте Бобруйского ЦСМС в глобальной компьютерной сети Интернет размещена информация о способе подачи электронного обращения.

К электронным обращениям заявителями должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия; документы о результатах предыдущего рассмотрения обращений и другие документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях. При невыполнении данной обязанности электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу. Для обеспечения защиты персональных данных граждан предусматривается, что, если для рассмотрения электронного обращения по существу необходимо указание персональных данных заявителя или иных лиц, заявителю предлагается обратиться с устным или письменным обращением. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения излагаются на языке обращения. Письменные ответы должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

Электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней со дня регистрации, а требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 1 месяца.

Регистрация обращений, поступивших в Бобруйский ЦСМС, осуществляется секретарем приемной по ведомственной системе электронного документооборота «СМДО». Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным абзацами 2-4 пункта 2 либо абзацами 2-5 пункта 3 статьи 12 Закона «Об обращениях граждан и юридических лиц» и управляются в органе по сертификации согласно «Инструкции об организации работы с обращениями граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и порядок ведения по ним делопроизводства в Бобруйском ЦСМС», утв. Приказом №86 от 06.09.2021, которая определяет порядок организации работы и ведения делопроизводства в органе по сертификации продукции и услуг.

Анонимные жалобы и апелляции к рассмотрению не принимаются.

Орган по сертификации в части управления письменных и устных жалоб руководствуется «Инструкцией по организации работы с обращениями граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и порядке ведения по ним делопроизводства в Бобруйском ЦСМС», утв. Приказом № 86 от 06.09.2021.

Жалобы поступающие по почте, факсу регистрируются в «Журнале учета обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» секретарем приемной (форма в прил. 2 к «Инструкции по организации работы с обращениями граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и порядке ведения по ним делопроизводства в Бобруйском ЦСМС»).

Учет принятых устных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей изложенные в ходе личного приема у руководителя органа (директора) ведется в «Журнале учета личного приема граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (форма в прил.3 к «Инструкции по организации работы с обращениями граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и порядке ведения по ним делопроизводства в Бобруйском ЦСМС»).

Для регистрации и отслеживания жалоб и апелляций в органе по сертификации (претензий) предусмотрен «Журнал регистрации, поступивших претензий, жалоб».

7.13.2 Орган по сертификации продукции рассматривает жалобы:

- к деятельности органа по сертификации продукции и услуг;
- касающиеся сертифицированного заказчика продукции и услугам (работам).

При получении жалобы руководитель органа по сертификации продукции и услуг своей резолюцией определяет отношение данной жалобы к деятельности органа по сертификации. Заместитель руководителя органа по сертификации регистрирует жалобу в «Журнал регистрации, поступивших претензий, жалоб» и информирует заявителя о поступлении жалобы. Если жалоба не относится к деятельности органа по сертификации продукции и услуг, то организация, подавшая жалобу письменно, уведомляется об этом. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением Совета по сертификации органа по сертификации продукции и услуг, при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства, содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

Жалобы по вопросам, связанными с процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Евразийского

экономического союза (Таможенного союза) и Республики Беларусь или организационно- методических документах аккредитующего органа, орган по сертификации продукции и услуг не рассматривает.

Заказчик на сертификацию имеет право обратиться с жалобой в случае его несогласия с действиями органа по сертификации продукции и услуг на всех этапах подтверждения соответствия.

С жалобой в орган могут обращаться заинтересованные стороны (потребители организации-заказчика, организации, государственные и надзорные (контролирующие) органы, и т.д.). Жалобы рассматриваются в соответствии с законодательством об обращении граждан и юридических лиц.

7.13.2.1 Жалоба, касающаяся деятельности органа по сертификации.

Если жалоба касается деятельности органа по сертификации продукции и услуг, она передается начальнику отдела стандартизации и сертификации. Начальник инициирует создание комиссии по рассмотрению жалобы на деятельность органа по сертификации продукции и услуг. Жалоба на деятельность органа рассматривается на Совете по сертификации. Персонал, принимающий решения по жалобе, не должен был участвовать в проведении подтверждения соответствия, принятия решения по сертификации, периодической оценке. При рассмотрении и принятии решений по жалобе должна быть обеспечена непредвзятость.

Для рассмотрения жалобы к деятельности органа по сертификации на Совет по сертификации предоставляют следующие документы:

- жалоба заявителя;
- переписку по спорным вопросам между заявителем на проведение сертификации и органом по сертификации;
- материалы по результатам сертификации продукции, услуг.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и верификацию информации, необходимой для рассмотрения жалобы.

Совет по сертификации принимает одно из следующих решений:

- выдать сертификат соответствия или подтвердить его действие;
- отказать в выдаче сертификата соответствия;
- приостановить действие сертификата соответствия;
- отменить действие выданного сертификата соответствия.

Заявитель имеет право присутствовать на заседании Совета по сертификации. Заявителя письменно уведомляют об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении в течение 14 дней с момента поступления жалобы на деятельность органа по сертификации.

Процесс рассмотрения жалобы должен быть конфиденциальным в отношении заявителя жалобы и предмета жалобы. Подача жалоб, их рассмотрение и принятие решения не должны приводить к дискриминирующим действиям в отношении лица, подавшего жалобу. Жалоба, касающаяся сертифицированного заказчика продукции и услугам (работам).

7.13.2.2 При получении жалобы на владельца сертификата соответствия секретарь приемной руководителя регистрирует ее в журнале регистрации писем, жалоб и заявлений.

Руководитель органа по сертификации продукции и услуг рассматривает относится ли жалоба к деятельности органа по сертификации. Если жалоба не относится к деятельности органа по сертификации, то лицо, подавшее жалобу, письменно уведомляется об этом.

Руководитель органа по сертификации назначает ответственных за рассмотрение жалобы и разработку мероприятий по ее расследованию при этом жалобы должна рассматриваться лицами, ранее не имевшими отношения к предмету жалобы. Заявителю жалобы предоставляется уведомление о получении жалобы и результаты ее рассмотрения.

Ответственные за рассмотрение жалоб рассматривают информацию и документацию, относящуюся к предмету жалобы, и получению от владельца сертификата информацию с целью оценки достоверности жалобы. При рассмотрении жалобы орган по сертификации может провести внеплановую периодическую оценку с целью подтверждения стабильного выпуска продукции или подтверждения соответствия услуг (работ) установленным требованиям.

Жалоба рассматривается не позднее одного месяца после ее получения. При рассмотрении и принятии решений по жалобе должна быть обеспечена непредвзятость и объективность.

Результаты работы по жалобе ответственный исполнитель докладывает на Свете по сертификации. Для рассмотрения жалобы на Совет по сертификации представляются следующие документы:

- жалоба;
- комплект документов по раскрытию жалобы, в том числе переписка по спорным вопросам;
- отчет (акт) по результатам внеплановой периодической оценки.

Лицо, подавшее жалобу, имеет право присутствовать на заседании Совета по сертификации.

Совет по сертификации может принять следующие решения:

- признать жалобу необоснованной;
- признать жалобу обоснованной.

В случае обоснованности жалобы Совет по сертификации может:

- определить сроки выполнения владельцем сертификата соответствующих коррекций и корректирующих действий;
- приостановить действие сертификата соответствия;
- отменить действие выданного сертификата соответствия.

Предъявителя жалобы секретарь Совета по сертификации письменно уведомляет об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении в течение 14 дней с момента поступления жалобы на владельца сертификата.

Процесс рассмотрения конкретной жалобы регистрируется секретарем органа по сертификации в решении совета по сертификации.

В случае необходимости по результатам рассмотрения жалоб к владельцам сертификатов руководитель органа по сертификации принимает решение о разработке коррекций, корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Процесс рассмотрения жалобы должен быть конфиденциальным в отношении заявителя жалобы и предмета жалобы.

7.13.3 В случае несогласия с решением Совета по сертификации заявитель на проведение сертификации/владелец сертификата вправе обратиться с апелляцией в Комитет по защите беспристрастности органа по сертификации в срок не позднее 1 месяца после получения уведомления о принятом решении органа по сертификации. За достоверность предоставленной информации по апелляции ответственность несет предъявитель апелляции. Предъявитель апелляции обязан приложить документальные свидетельства, доказывающие обоснованность обращения.

Апелляция регистрируется секретарем приемной руководителя.

Комитет по защите беспристрастности рассматривает поступившую ему апелляцию и доводит свои решения (рекомендации) по устранению причин апелляции до сведения Совета по сертификации. Апелляционная комиссия в срок не более 10 дней анализирует поступившие материалы, принимает решение об обоснованности и достоверности апелляции, определяет порядок и метод рассмотрения, при необходимости, запрашивает дополнительную информацию. О результатах своей работы докладывает на заседании Комитета по беспристрастности.

Для рассмотрения апелляции Комитету по беспристрастности представляются следующие документы:

- апелляция;
- материалы по результатам сертификации предъявителя апелляции;
- комплект документов по раскрытию апелляции, в том числе переписка по спорным вопросам между апеллянтом и органом по сертификации.

При рассмотрении апелляции Комитет по беспристрастности может принимать следующие решения:

- признать апелляцию необоснованной;
- признать апелляцию обоснованной;
- рекомендовать органу по сертификации отменить ранее принятое решение по сертификации;
- рекомендовать органу по сертификации устранить причины появления апелляции;
- органу по сертификации разработать коррекцию и корректирующие действия (при необходимости) и др.

В случае необоснованности апелляции секретарь Комитета по беспристрастности предоставляет предъявителю апелляции доказательства, подтверждающие правильность действия органа по сертификации, с ссылкой на нормативные документы, законодательные требования, в соответствии с которыми принимались решения и действия органа по сертификации.

Окончательное решение по апелляции принимается Комитетом по беспристрастности в течение 1 месяца со дня регистрации апелляции. О принятом решении Комитета по беспристрастности и окончании процесса рассмотрения апелляции сообщается предъявителю в письменном виде в течение 7 дней.

При несогласии с решением, принятым органом по сертификации, его действием (бездействием), не получением ответа в тридцатидневный срок заявитель на проведение сертификации/владелец сертификата, подавший ранее жалобу в орган, апелляцию в Комитет по защите беспристрастности вправе обжаловать их суде.

Орган по сертификации письменно уведомляет организацию (лицо), подавшую апелляцию, о получении апелляции, о ходе рассмотрения апелляции (при необходимости) и об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении. Если предъявителя претензии удовлетворяет результат предпринятых мер, то претензия снимается, о чем ответственным исполнителем делается запись в «Книге замечаний и предложений». В случае необходимости, по результатам рассмотрения апелляций руководитель органа по сертификации принимает решение о разработке коррекций, корректирующих и предупреждающих действий.

Порядок обращения с апелляциями (подача, рассмотрение, принятие решения по ним) исключает дискриминирующие действия в отношении лиц, подавших апелляцию.