ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ

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.

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 Бобруйскоим 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 Бобруйскоим 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 Бобруйскоим ЦСМС»).

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

При получении жалобы руководитель органа по сертификации продукции и услуг своей резолюцией определяет отношение данной жалобы к деятельности органа по сертификации. 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.

После получения жалобы или апелляции ответственный за управление претензиями органа по сертификации Бобруйского ЦСМС подтверждает отношение жалобы к его деятельности, и только в этом случае принимает ее к рассмотрению. Заместитель руководителя органа по сертификации регистрирует жалобу в «Журнале учета претензий, жалоб» и информирует заявителя о поступлении жалобы.

Анонимные жалобы и апелляции к рассмотрению не принимаются.

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

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

Решение по удовлетворению жалобы (претензии) рассматривает Совет по сертификации, утверждается лицом (ами), не принимавшими участия в деятельности по сертификации. При рассмотрении и принятии решений по жалобе должна быть обеспечена непредвзятость и объективность.

Заместитель руководителя органа по сертификации несет ответственность за представление полной, объективной и достоверной информации по теме поступившей жалобы в Совет по сертификации. В случае апелляции заместитель руководителя органа по сертификации также несет ответственность за представление доказательной базы о необоснованности претензии для передачи на рассмотрение в комитет по беспристрастности в порядке, установленном в Положении о комитете по беспристрастности.

Решение по удовлетворению апелляции принимается председателем Комитета, не участвующим в деятельности органа по сертификации. Отсутствие конфликта интересов при принятии решения по претензии гарантируется принципом членства в Комитете, описанным в п. 5.2 настоящего Руководства.

Информация и документация, относящаяся к предмету жалобы, полученная от организации (других заинтересованных сторон) рассматривается органом по сертификации не позднее одного месяца после ее получения.

Совет по сертификации уведомляет предъявителя жалобы об окончании процесса работы с жалобой, а также принятые по ним меры регистрируются в «Журнале регистрации обращения граждан», а все материалы подшиваются в дело.

Решение по удовлетворению жалобы принимаются или рассматриваются и утверждаются лицами Совета по сертификации, не принимавшими участия в деятельности по сертификации, связанной с жалобой.

Решение по удовлетворению апелляции рассматривает Комитет по беспристрастности, утверждается лицом (ами), не принимавшими участия в деятельности по сертификации.

В целях предотвращения конфликта интересов персонал, (в том числе управленческий), который предоставлял заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу, не привлекается органом по сертификации для анализа или принятия решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика. Отсутствие конфликта интересов при принятии решения по апелляции гарантируется членством в Комитете по беспристрастности.

Руководитель органа по сертификации (директор) Бобруйского ЦСМС официально письменно уведомляет заявителя о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы во всех возможных случаях. Если предъявителя претензии удовлетворяет результат предпринятых мер, то претензия снимается, о чем ответственным исполнителем делается запись в «Книге замечаний и предложений».

В случае не согласия с решением Совета по сертификации по его жалобе заявитель вправе обратиться с апелляцией в Комитет по беспристрастности.

Орган по сертификации официально уведомляет апеллянта о результате и окончании процесса рассмотрения апелляции.

Орган по сертификации продукции и услуг доводит до заказчика информацию о приеме, оценивании и принятии решений по апелляциям на сайте Бобруйского ЦСМС (http://bobrcsms.by и на адрес электронной почты: bobrcsms@bobrcsms.by, поступающие апелляции регистрируются секретарем приемной в 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»).

Орган по сертификации принимает все соответствующие действия необходимые для удовлетворения жалобы или апелляции.

Решение по удовлетворению жалобы (претензии) рассматривает Совет по сертификации, утверждается лицом (ами), не принимавшими участия в деятельности по сертификации. При рассмотрении и принятии решений по жалобе должна быть обеспечена непредвзятость и объективность.

Комитет по беспристрастности рассматривает апелляции конфиденциально. При невыполнении органом по сертификации рекомендаций Комитета по беспристрастности сведения передаются в Национальный орган по аккредитации РБ. Апелляция рассматривается комиссией по апелляциям Национального органа по оценке соответствия РБ в соответствии с установленным порядком и в сроки, установленные законодательством РБ, решение которого является окончательным.

Для верификации информации и обоснованного принятия решения по апелляциям Национальный орган по оценке соответствия РБ и Национальный орган по аккредитации РБ могут осуществлять следующие действия:

-назначить проведение внеплановой периодической оценки организации-заявителя специально сформированной для этой цели командой;

-назначить проведение внеплановой периодической оценки контроля за деятельностью органа по сертификации.

Об окончании процесса по результатам рассмотрения апелляции и о принятом решении письменно уведомляется организация (лицо), направившее апелляцию.

В случае необходимости, по результатам рассмотрения апелляций заявителей руководитель органа по сертификации принимает решение о разработке коррекций, корректирующих действий.