

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок обращения с жалобами и апелляциями, поступившими в Орган по сертификации ветеринарных препаратов, кормов и пищевой продукции государственного учреждения «Белорусский государственный ветеринарный центр» (далее – Орган по сертификации).

1.2 Требования настоящей документированной процедуры распространяются на всех сотрудников Органа по сертификации и весь персонал, участвующий в процессе рассмотрения жалоб и апелляций.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300–3 «Об обращении граждан и юридических лиц» (в ред. Законов Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3, от 17.07.2020 N 50-3);

ГОСТ ISO/IEC 17065–2013 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей документированной процедуре применены термины с соответствующими определениями:

апелляция – обращение заявителя на проведение работ по подтверждению соответствия в Орган по сертификации о пересмотре решения, принятого Органом по сертификации в отношении этого заявителя;

жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью Органа по сертификации со стороны какого-либо лица или организации;

книга замечаний и предложений - документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений, жалоб) (далее, если не определено иное, - замечания) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, качестве производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

обращение – апелляция или жалоба заявителя на проведение работ по подтверждению соответствия, в том числе владельца сертификата соответствия, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

4 СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

ред. – редакция;

др. -другое;

пр. –прочее;

Учреждение – Белорусский государственный ветеринарный центр;

Комитет - Комитет по обеспечению беспристрастности.

5 ПРОЦЕДУРА

5.1 Общие положения

5.1.1 Орган по сертификации имеет общедоступный документированный процесс рассмотрения жалоб и апелляций, включая стадии получения, оценивания, рассмотрения и принятия решений в отношении жалоб и апелляций.

5.1.2 Основным правилом рассмотрения жалоб и апелляций в Органе по сертификации является объективность и беспристрастность.

5.1.3 Орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении жалоб и апелляций.

5.1.4 Все участники процедуры рассмотрения обращений несут ответственность за соблюдение конфиденциальности информации, полученной при рассмотрении, представляющей коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

5.2 Рассмотрение обращений

5.2.1 Рассмотрению не подлежат анонимные обращения, то есть обращения, в которых не указаны:

- фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы гражданина;
- адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);
- наименование юридического лица (полное или сокращенное) и его место нахождения.

Электронное обращение должно содержать адрес электронной почты заявителя. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

Процедура управления обращениями включает следующие этапы: получение, регистрация, определение возможности рассмотрения и идентификация категории обращения (жалоба, апелляция и др.), рассмотрение, направление ответа по результатам рассмотрения заявителю.

5.2.2 Устные обращения, поступающие в ходе личного приема директором Учреждения, регистрируются секретарем приемной руководителя в «Книге учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц».

Место нахождения «Книги учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц» – приемная директора.

5.2.3 В случае, если решение вопросов, содержащихся в устном обращении, не относится к компетенции Органа по сертификации, ответственные лица, которых определил директор, не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

5.2.4 Если для решения вопросов, изложенных в устном обращении, относящихся к компетенции Органа по сертификации, требуется дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей документированной процедурой в отношении письменных обращений.

5.2.5 Письменные обращения могут поступать:

в ходе личного приема;
по почте (почтовое отправление), факсом;
по электронной почте;
курьером;
путем внесения замечаний и (или) предложений в «Книгу замечаний и предложений».

Письменные обращения, поступившие по почте, курьером или нарочным, по электронной почте регистрируются секретарем приемной руководителя.

5.3 Идентификация категорий обращений

5.3.1 После регистрации в приемной руководителя, письменное обращение поступает на рассмотрение директору, при необходимости идентификации категории привлекается заведующий сектором юридической работы.

5.3.2 При рассмотрении обращения:

определяется возможность рассмотрения обращения;

определяется её «адресность»: деятельность касается сертифицированного субъекта или Органа по сертификации; связь деятельности с принятием решения по сертификации (несоблюдение сроков, процедуры, некорректность поведения персонала Органа по сертификации и пр.);

идентифицируется «категория» обращения (жалоба, апелляция, вне компетентности и др.)

5.3.3. При идентификации обращения резолюция директора включает:

– категорию обращения (жалоба, апелляция, вне компетентности и др.);

– назначение ответственного исполнителя за организацию рассмотрения обращения (при необходимости, указание на привлечение заведующего сектора юридической работы и делопроизводства);

– дату направления на рассмотрение;

– срок исполнения;

– собственноручную подпись директора.

5.3.4 Секретарь приемной руководителя вносит информацию об обращении в «Книгу замечаний и предложений» и подтверждает лицу или организации, подавшей жалобу ее получение с предоставлением информации о регистрационном номере обращения.

5.3.5 При поступлении информации от контролирующих (надзорных) органов о неудовлетворенности деятельностью сертифицированных субъектов, данная корреспонденция регистрируется в «Книге замечаний и предложений» и рассматривается как жалоба.

5.4 Рассмотрение жалоб

5.4.1 Орган по сертификации рассматривает жалобы:

- к деятельности Органа по сертификации;

- касающиеся заявителя.

Также с жалобой могут обращаться заинтересованные стороны (потребители организации – заявителя, организации, государственные и надзорные органы, граждане и др.).

5.4.2 Начальник отдела сертификации или его заместитель (в случае отсутствия начальника отдела сертификации) регистрирует поступившую в отдел

сертификации жалобу с резолюцией директора в [Журнале регистрации жалоб и апелляций](#) и назначает ответственного исполнителя за ее рассмотрение из числа экспертов-аудиторов, не связанного с предметом жалобы. Назначение ответственного исполнителя осуществляется резолюцией на письме.

5.4.3 Ответственный за рассмотрение жалобы осуществляет сбор и верификацию всей необходимой информации (насколько это возможно), анализирует информацию и документацию, относящуюся к предмету жалобы в течение 10 рабочих дней.

5.4.4 Информация о ходе рассмотрения жалобы предоставляется ее предъявителю по запросу.

5.4.5 Рассмотрение материалов и принятие решения по жалобе производится на заседании Совета по сертификации исходя из принципов объективности и беспристрастности.

В состав Совета по сертификации включаются только члены Совета по сертификации, не принимавшие участие в деятельности по подтверждению соответствия, связанной с жалобой, и принятии решения у заявителя, подавшего жалобу.

При необходимости могут приглашаться на заседание Совета по сертификации компетентные специалисты Учреждения по предложению руководителя Органа по сертификации или его заместителя, в зависимости от характера и содержания рассматриваемой жалобы.

5.4.6 Совет по сертификации рассматривает материалы по существу жалобы, в случае необходимости запрашивает у заявителя или работников Органа по сертификации, которых касалась жалоба, дополнительную информацию для проверки, изложенных в жалобе фактов, планирует иные действия для объективной оценки по существу жалобы.

Информацию на Совете по сертификации представляет ответственный за рассмотрение жалобы.

Заявитель имеет право быть выслушанным на заседании Совета по сертификации. В принятии решения по конфликтным вопросам не принимают участия заинтересованные стороны, но их доводы должны быть всесторонне изучены и учтены.

5.4.7 Совет по сертификации принимает решение об обоснованности/необоснованности жалобы в срок не позднее 5 рабочих дней. При необходимости получения дополнительной информации срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней. Результаты указываются в протоколе заседания.

В протоколе заседания Совета по сертификации в обязательном порядке указывают фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе факты, наличие или отсутствие нарушения в действиях Органа по сертификации и приводится вывод о признании жалобы обоснованной/необоснованной.

5.4.8 При принятии решения об обоснованности жалобы Советом по сертификации разрабатываются коррекции и корректирующие действия и устанавливаются сроки их реализации.

Ответственный за рассмотрение жалобы, начальник отдела сертификации или его заместитель контролируют результативность корректирующих действий и соблюдение сроков их реализации.

5.4.9 Предъявителя жалобы, письменно уведомляют об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении. В случае признания жалобы обоснованной, заявителя жалобы информируют о принятых мерах.

Регистрация ответа осуществляется в приемной руководителя в соответствии с правилами Учреждения.

5.5 Рассмотрение апелляций

5.5.1 Начальник отдела сертификации или его заместитель (в случае отсутствия начальника отдела сертификации) регистрирует поступившую в отдел сертификации апелляцию с резолюцией директора в [Журнале регистрации жалоб и апелляций](#) и назначают комиссию, ответственную за рассмотрение апелляции. Назначение комиссии осуществляется в виде резолюции на письме.

5.5.2 Комиссия в срок не более 10 рабочих дней анализирует поступившие материалы, принимает решение об обоснованности и достоверности апелляции, определяет порядок и способ рассмотрения, при необходимости, запрашивает дополнительную информацию.

В состав комиссии в обязательном порядке входит начальник отдела сертификации или его заместитель. В зависимости от характера и содержания рассматриваемой апелляции в состав комиссии могут быть включены компетентные специалисты Учреждения.

В состав комиссии не включаются лица, имеющие отношение к предмету апелляции.

Комиссия обеспечивает своевременный и в полном объеме сбор материалов и информации по апелляции.

Все материалы по рассмотрению апелляции формируются и вместе с аналитической запиской произвольной формы передаются секретарю Комитета.

5.5.3 Рассмотрение материалов и принятие решения по апелляции производится на заседании Комитета.

5.5.4 Информацию на Комитете представляет начальник отдела сертификации или его заместитель.

5.5.5 Заявитель имеет право быть выслушанным на заседании Комитета. В принятии решения по конфликтным вопросам не принимают участия заинтересованные стороны, но их доводы должны быть всесторонне изучены и учтены.

5.5.6 Комитет рассматривает апелляцию и принимает по ней решение в течение 5 рабочих дней. Данный срок может быть увеличен на время предоставления в Комитет дополнительно запрашиваемой информации и документов.

5.5.7 Комитет принимает решение об обоснованности/необоснованности апелляции.

5.5.8 Апелляция считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и направлен письменный ответ заявителю апелляции.

5.5.9 Предъявителя апелляции письменно уведомляют об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении.

Регистрация ответа осуществляется в приемной руководителя в соответствии с правилами Учреждения.

5.5.10 В случае несогласия заявителя апелляции с решением, он вправе обжаловать его в судебном порядке, согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1 Директор - Руководитель Органа по сертификации несет ответственность за:

- ❖ идентификацию и определение возможности рассмотрения обращения;
- ❖ назначение ответственных исполнителей за организацию рассмотрения обращений, поступающих в адрес Органов по сертификации;
- ❖ контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений.

6.2 Начальник отдела сертификации несет ответственность за:

- ❖ регистрацию обращения в Журнале регистрации жалоб и апелляций;
- ❖ организацию рассмотрения обращений;
- ❖ назначение компетентных и беспристрастных ответственных исполнителей для рассмотрения обращений;
- ❖ контроль исполнения решений, принятых по обращениям;
- ❖ участие в работе комиссии по рассмотрению обращения;
- ❖ контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений;

6.3 Лица, назначенные ответственными за рассмотрение обращений несут ответственность за:

- ❖ соблюдение сроков рассмотрения обращений;
- ❖ за объективность и своевременность проведения работ по рассмотрению обращения;
- ❖ сбор достоверной информации;
- ❖ предоставлению материалов по рассмотрению;
- ❖ своевременную подготовку ответа заявителю о решении, принятом по результатам рассмотрения обращения.

6.4 Секретарь Комитета несет ответственность за:

- ❖ формирование повестки заседания Комитета;
- ❖ уведомление по электронной почте членов Комитета о дате, времени и месте проведения заседания Комитета;
- ❖ оформление [Протокола заседания](#) Комитета;
- ❖ подготовку отчета в произвольной форме по выполнению решений, принятых на заседании Комитета;

6.5 Все участники процедуры рассмотрения обращений несут ответственность за компетентность, беспристрастность, объективность и независимость при рассмотрении обращений, за соблюдение конфиденциальности информации, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

