

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая документированная процедура является документом системы менеджмента Органа по сертификации ветеринарных препаратов, кормов и пищевой продукции государственного учреждения «Белорусский государственный ветеринарный центр» (далее – Орган по сертификации) и устанавливает единый порядок обращения с обращениями: жалобами и апелляциями и разработана в развитие п.7.13 Руководства по качеству с учетом требований раздела 7.13 ГОСТ ISO/IEC 17065.

1.2 Требования настоящей документированной процедуры распространяются на всех сотрудников Органа по сертификации.

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».

Примечание: При пользовании процедурой следует применять действующие версии ссылочных документов. Если ссылочные документы заменены (изменены), то при пользовании настоящей процедурой следует руководствоваться замененными (измененными) документами. Если ссылочные документы отменены без замены, то положения процедуры, в которых даны ссылки на них, применяются в части, не затрагивающей эти ссылки.

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

апелляция – обращение заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата в Орган по сертификации о пересмотре решения, принятого Органом по сертификации в отношении этого заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата;

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

книга замечаний и предложений - документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и 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 сертификации, владельца сертификата, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

4 СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

др. - другое;

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 В целях предотвращения конфликта интересов персонал, который предоставлял заявителю консультирование, не должен привлекаться Органом по сертификации для анализа или принятия решения по жалобе или апелляции этого заявителя в течении двух лет после окончания консультирования.

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;
- оценивание: подтверждение отношения жалобы или апелляции к деятельности Органа по сертификации и идентификация категории обращения (жалоба, апелляция и др.)
- рассмотрение,
- принятие решения
- направление ответа по результатам рассмотрения заявителю.

5.2.2 Устные обращения, поступающие в ходе личного приема директором, 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 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.

5.2.4 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.

5.2.5 Срок подачи Органу по сертификации жалобы по сертифицированной продукции ограничивается сроком действия сертификата соответствия.

5.3 Идентификация категорий обращений.

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

5.3.2 В случае, если жалоба или апелляция не относится к деятельности органа по сертификации, такая жалоба или апелляция к рассмотрению Органом по сертификации не принимается, о чем в письменном виде информируется податель жалобы или апелляции.

5.3.3 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, включая привлекаемый персонал и пр.);

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

5.3.4 При идентификации обращения резолюция директора включает:

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

- назначение ответственного исполнителя за организацию рассмотрения обращения (начальник отдела сертификации, в его отсутствие его заместитель);

– срок исполнения;

– дату направления на рассмотрение;

– визу заведующего сектором юридической работы (при необходимости его привлечения);

– собственноручную подпись директора.

5.3.5 Секретарь приемной руководителя вносит информацию об обращении в «Книгу замечаний и предложений».

5.3.6 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 сертифицированного 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, в его отсутствие его заместитель регистрируют в Журнале регистрации жалоб и апелляций (ф.11 ОС РИ-04), жалобы, поступившие с резолюцией директора в отделе сертификации и назначает ответственного за ее рассмотрение исполнителя. Назначение 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.

Если жалоба касается сертифицированного заказчика, то она в течение не более трех рабочих дней перенаправляется заказчику, о чем податель жалобы информируется письменно.

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 оценке 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, назначенный начальником отдела или заместителем начальника отдела.

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 Совета.

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 Органов по сертификации и приводится вывод о признании жалобы обоснованной/необоснованной, о приостановлении/отмене действия сертификата соответствия

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

Ответственный за рассмотрение жалобы контролирует 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 (в его отсутствие заместитель начальника отдела сертификации) регистрирует поступившую в отдел апелляцию с резолюцией директора в Журнале регистрации жалоб и апелляций и назначает комиссию, ответственную за рассмотрение апелляции.

Назначение комиссии осуществляется в виде резолюции на письме.

Примечание: если апелляция не относится к деятельности Органа по сертификации, то податель апелляции письменно уведомляется об этом.

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 по предложению начальника отдела сертификации или его заместителя, могут быть включены компетентные специалисты Учреждения в зависимости от характера и содержания рассматриваемой апелляции.

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

Все материалы по рассмотрению апелляции 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 материалы по апелляции, подготовленные комиссией, и доводит свое решение (рекомендации) по устранению причин появления апелляции до сведения руководителя органа по сертификации (заместителя руководителя органа по сертификации)

Решение (рекомендации) Комитета оформляются протоколом.

Решение по апелляции принимает в течение 5 рабочих дней. Данный срок может быть увеличен на время необходимое для предоставления в Комитет дополнительно запрашиваемой информации и документов.

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

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

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

5.5.9 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 Лицо(а), 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.