

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты»	Документированная процедура Управление обращениями. Рассмотрение апелляций	Редакция 01
	ДП ОССМ 04-2022	Лист 8
		Листов 20

6 Описание деятельности

6.1 Управление обращениями

6.1.1 Поступление и регистрация обращений

Регистрация устных обращений

Устные обращения, поступающие в ходе личного приема генеральным директором/заместителем генерального директора, регистрируются генеральным директором/заместителем генерального директора в Книге учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, которая ведется в электронном виде (приложение А).

В случае если решение вопросов, содержащихся в устном обращении, не относится к компетенции государственного предприятия «РЦОТ Минтруда и соцзащиты», ответственные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Если для решения вопросов, изложенных в устном обращении, относящихся к компетенции государственного предприятия «РЦОТ Минтруда и соцзащиты», требуется дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей документированной процедурой в отношении письменных обращений.

Регистрация письменных обращений

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» (Постановление Совмина №295 от 16.03.2005).

Письменные обращения, поступившие по почте, курьером или нарочным, по электронной почте регистрируются специалистом Центра информационной и правовой работы в журнале входящей корреспонденции.

6.1.2 Идентификация категорий обращений

После регистрации письменное обращение поступает на рассмотрение генеральному директору/ заместителю генерального директора, при необходимости для идентификации категории привлекается юрисконсульт.

При рассмотрении обращения:

- определяется возможность рассмотрения обращения;
- определяется её «адресность»: деятельность касается сертифицированного субъекта или Органов по сертификации; связь деятельности с принятием решения по сертификации (несоблюдение сроков, процедуры, некорректность поведения персонала Органов по сертификации, включая привлекаемый персонал и пр.);
- идентифицируется «категория» обращения (жалоба, предложение, апелляция или заявление).

Резолюция генерального директора/заместителя включает:

- идентификацию категории обращения (жалоба, предложение, заявление, апелляция, вне компетентности);
- назначение должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения;

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты»	Документированная процедура Управление обращениями. Рассмотрение апелляций	Редакция 01
	ДП ОССМ 04-2022	Лист 9
		Листов 20

- срок исполнения;
- дату направления на рассмотрение;
- собственноручную подпись генерального директора/заместителя генерального директора.

Директор Центра информационной и правовой работы вносит информацию об обращении в журнал с указанием его категории («жалоба», «предложение», «заявление», «апелляция», «вне компетенции») и срок исполнения задания согласно нанесенной резолюции (ставит на контроль исполнения).

При поступлении информации от контролирующих (надзорных) органов о неудовлетворенности деятельностью сертифицированных субъектов, данная корреспонденция регистрируется как переписка с государственными органами (присваивается индекс – Н) и рассматривается как жалоба.

6.1.3 Управление предложениями и заявлениями

По обращению, не требующему дополнительного изучения и проверки (кроме жалобы и апелляции), ответственный исполнитель в течение 15 дней направляет ответ заявителю по существу обращения.

При поступлении письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не относится к компетенции РЦОТ, назначенный исполнитель в течение пяти дней направляет его для рассмотрения организации в соответствии с компетенцией организации, и уведомляет заявителя. Обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу, в этом случае заявитель уведомляется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в соответствующем обращении.

6.1.4 Управление жалобами, касающимися сертифицированных субъектов и лиц, принимающих декларации о соответствии

Любая достоверная жалоба по сертифицированному заявителю передается начальнику ОС в течение 3-х дней для регистрации.

После регистрации жалобы в журнале (приложение Б) ответственным исполнителем в адрес заявителя в письменном виде в произвольной форме направляется уведомление о получении Органом по сертификации РЦОТ жалобы.

По завершении процесса рассмотрения жалобы ответственным исполнителем в адрес заявителя направляется письменный ответ, содержащий соответствующую информацию о ходе рассмотрения жалобы и результатах по ее рассмотрению, и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы.

Орган по сертификации РЦОТ несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения жалобы.

Обращения, идентифицированные как жалобы, рассматриваются с проведением внеплановой периодической оценки. Срок рассмотрения жалобы в случае проведения внеплановой периодической оценки не должен превышать одного месяца.

Для решения изложенных в жалобе вопросов может потребоваться совершение определенных действий в сроки, превышающие месячный срок (запрос и анализ дополнительной информации, получение консультации, проведение исследований, испытаний, проведение внеплановой периодической оценки в срок более 30 дней по независимым от ОССМ причинам и др.). В этом случае по решению генерального директора заявителю в срок не позднее пяти дней до окончания месячного срока со дня, следующего за днем поступления жалобы, лицом, назначенным ответственным за рассмотрение жалобы, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращения по существу.

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты»	Документированная процедура Управление обращениями. Рассмотрение апелляций	Редакция 01
	ДП ОССМ 04-2022	Лист 10
		Листов 20

При наличии в обращении документальных свидетельств того, что сертифицированный субъект не выполняет требования, ответственный за рассмотрение жалобы готовит отчет в соответствии с ДП ОССМ 01 и представляет его на заседание Совета по сертификации, для рассмотрения вопроса о приостановлении действия сертификата соответствия во всей или части области сертификации на время рассмотрения, жалобы до принятия окончательного решения.

При наличии в обращении документальных свидетельств того, что лицо, принимающее декларацию не выполняет технические требования, содержащиеся в документах, указанных в зарегистрированной декларации о соответствии, а также невозможности устранения выявленных несоответствий, ответственный за рассмотрение жалобы готовит отчет в соответствии с ДП ОССМ 01 и представляет его на заседание Совета по сертификации, для рассмотрения вопроса о прекращении действия регистрации декларации о соответствии.

Принятие, рассмотрение и утверждение решения по жалобе, которое доводится до сведения заявителя жалобы, осуществляется лицами, не связанными прямо или косвенно с деятельностью, касающейся вопросов рассматриваемых жалоб.

Анализ и решения по жалобам не выражаются в каких-либо дискриминационных действиях в отношении заявителя.

Доступность процесса рассмотрения жалоб любой заинтересованной стороне обеспечивается посредством размещения настоящей процедуры на веб-сайте государственного предприятия «РЦОТ Минтруда и соцзащиты».

6.1.5 Рассмотрение жалобы без проведения внеплановой периодической оценки

В случае принятия генеральным директором решения о рассмотрении жалобы без внеплановой периодической оценки исполнитель, ответственный за рассмотрение жалобы, осуществляет анализ представленной с жалобой информации (оценивает её полноту и достаточность). В случае недостаточности представленной с жалобой информации и невозможности принятия по ней решения ответственный исполнитель запрашивает всю необходимую информацию, касающуюся рассмотрения жалобы у заинтересованных сторон (заявителя жалобы, сертифицированного субъекта и др.).

Материалы по результатам рассмотрения жалобы, ответственный исполнитель выносит на рассмотрение на ближайшее запланированное или внеочередное заседание Совета по сертификации.

Совет по сертификации может запросить дополнительную консультацию для рассмотрения жалобы. С решением по жалобе, принятым на заседании Совета по сертификации, согласно установленного порядка генеральный директор/заместитель генерального директора может не согласиться и отправить материалы, связанные с рассмотрением жалобы, на доработку в пределах срока рассмотрения жалобы.

На основании решения, принятого на Совете, и рассмотренных материалов, ответственный исполнитель готовит письменный ответ заявителю. Письменный ответ излагается доступно, обоснованно и мотивированно, содержит конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие обращение (при необходимости приводятся ссылки на действующие НПА, ТНПА и доказательные документы).

В случае решения о полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы, в письменном ответе заявителю указывается порядок его обжалования. Сертифицированному субъекту, в отношении которого было принято решение, направляется выписка из решения Совета по сертификации.

Письменный ответ на жалобу подписывается генеральным директором или лицом, исполняющим его обязанности. Перед отправлением письменного ответа заявителю начальник отдела сертификации (исходящий регистрационный №, дата отправления)

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты»	Документированная процедура Управление обращениями. Рассмотрение апелляций	Редакция 01
	ДП ОССМ 04-2022	Лист 11
		Листов 20

подготовленного к отправке ответа в журнале регистрации исходящей корреспонденции и снимает поручение с контроля исполнения.

Если в письме указано решение о проведении внеплановой периодической оценки сертифицированного субъекта, ответственный исполнитель после ее проведения уведомляет контролирующие (надзорные) органы, если жалоба поступила от этих органов.

6.1.6 Рассмотрение жалобы с проведением внеплановой периодической оценки

Решение о необходимости проведения внеплановой периодической оценки и привлечения для этой цели технического(их) эксперта(ов) по сертификации ответственный исполнитель – начальник отдела сертификации согласовывает с генеральным директором/заместителем генерального директора.

Решением Совета по сертификации действие сертификата соответствия для всей или части области сертификации может быть приостановлено на время рассмотрения жалобы до принятия окончательного решения.

Начальник отдела сертификации формирует команду по оценке в порядке, установленном Р ОССМ.

Внеплановая периодическая оценка для рассмотрения жалобы проводится согласно порядку, изложенному в ДП ОССМ 01 и Р ОССМ.

Внеплановая периодическая оценка компетентности может назначаться по жалобе: органов государственного контроля (надзора) на деятельность сертифицированного субъекта;

содержащей документальное свидетельство того, что сертифицированный субъект не выполняет требования.

В этих случаях внеплановая периодическая оценка проводится за счет сертифицированного субъекта в соответствии с соглашением по сертификации.

Отчет об оценке по результатам рассмотрения жалобы на месте (по результатам оценки), оформленный согласно требованиям ДП ОССМ-01 и проект письменного ответа заявителю выносятся на рассмотрение на очередное или внеочередное заседание Совета по сертификации. С решением по жалобе, принятым на заседании Совета по сертификации, генеральный директор/заместитель генерального директора может не согласиться, и отправить материалы по рассмотрению жалобы на доработку в пределах сроков рассмотрения жалобы.

На основании решения, принятого на Совете по сертификации, ответственное лицо готовит письменный ответ заявителю в порядке, определенном данной процедуры.

6.1.7 Рассмотрение жалоб на действия органов по сертификации

В случае если жалоба поступила на деятельность Органов по сертификации (несоблюдение порядка выполнения работ, несоблюдение сроков, некорректное поведение членов команды по оценке и иное, не связанное с принятием решения), для ее рассмотрения требуется не более 15 дней со дня регистрации такой жалобы. Приказом создается Комиссия (с назначением председателя и секретаря) для рассмотрения и подготовки заключения по результатам рассмотрения жалобы. Проект приказа готовит начальник отдела сертификации. После регистрации жалобы ответственным исполнителем в адрес заявителя в письменном виде в произвольной форме направляется уведомление о получении РЦОТ жалобы.

В состав комиссии включаются сотрудники, прямо или косвенно не связанные с предметом жалобы в зависимости от характера и содержания рассматриваемой жалобы.

Комиссия рассматривает материалы по существу жалобы, в случае необходимости запрашивает у заявителя или сотрудников Органов по сертификации, на которых поступила жалоба, дополнительную информацию для проверки изложенных в жалобе фактов, планирует иные действия для объективной оценки по существу жалобы.

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты»	Документированная процедура Управление обращениями. Рассмотрение апелляций	Редакция 01
	ДП ОССМ 04-2022	Лист 12
		Листов 20

По результатам работы Комиссия формирует отчет в произвольной форме, который подписывается всеми членами Комиссии.

В разделе «сущность проблемы» отчета указывают фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе факты, наличие или отсутствие нарушения в действиях Органа по сертификации.

Отчет Комиссии по жалобе на деятельность Органа по сертификации предоставляется генеральному директору для ознакомления и утверждения.

Если поступающая жалоба касается деятельности генерального директора/заместителя генерального директора РЦОТ, такая жалоба в пятидневный срок выносится на рассмотрение Комитета по защите беспристрастности для принятия решения.

Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (председатель комиссии/секретарь Комитета), формирует ответ заявителю и снимает задачу с контроля. В случае признания жалобы обоснованной в адрес заявителя направляется письменный ответ, содержащий соответствующую информацию о ходе рассмотрения жалобы, в т.ч. результаты рассмотрения жалобы, и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы.

Жалоба считается рассмотренной по существу, если запланированные корректирующие и предупреждающие действия удовлетворяют заявителя и отправлен письменный ответ заявителю.

В случае несогласия заявителя с результатом рассмотрения жалобы он вправе обжаловать его в судебном порядке, согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

6.1.8 Анализ информации по результатам рассмотрения обращений.

Материалы по рассмотрению жалоб и иных обращений (отчеты и письменные ответы) формируются в папках с исходящей корреспонденцией в ОС.

Годовой отчет по рассмотрению поступивших обращений, включая диаграмму динамики поданных и обоснованных жалоб, оценку эффективности их рассмотрения включаются в отчет Органа по сертификации по анализу со стороны руководства в соответствии с Р ОССМ п.10.2.5.

6.2 Управления апелляциями

6.2.1 Поступление и регистрация апелляций

Поступающие в государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты» апелляции регистрируются как входящая корреспонденция и после рассмотрения генеральным директором/заместителем генерального директора передаются начальником отдела сертификации секретарю Комитета по защите беспристрастности для регистрации в Журнале регистрации апелляций (приложение В).

Рассмотрение апелляции и принятие по ней решения осуществляется: в течение 15 календарных дней со дня ее регистрации, если не требуется представление дополнительной информации и документов и др.;

не позднее одного месяца, при дополнительно запрашиваемой информации и документах и др.

Лицом, ответственным за подготовку материалов к рассмотрению апелляции, назначается руководитель подразделения, проводившего работы по сертификации заявителя апелляции.

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты»	Документированная процедура Управление обращениями. Рассмотрение апелляций	Редакция 01
	ДП ОССМ 04-2022	Лист 13
		Листов 20

6.2.2 Рассмотрение апелляции

Ответственный за подготовку материалов к рассмотрению апелляции (далее – Ответственный) обеспечивает своевременный и в полном объеме сбор материалов и информации по апелляции для предоставления Секретарю Комитета.

РЦОТ несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения апелляции.

Ответственный может привлекать к процессу сбора материалов компетентных специалистов РЦОТ, не связанных с предметом апелляции.

При сборе материалов по апелляции изучаются документы и данные, относящиеся к делу: анализ договора, анализ заявки, анализ ресурсов, отчет об анализе документов и записей, отчет об оценке на месте, результативность корректирующих действий, решение Совета по сертификации.

В случае необходимости по решению Комитета по защите беспристрастности может быть проведена внеплановая оценка сертифицированного субъекта/заявителя на проведение сертификации по рассмотрению апелляции за счет сертифицированного субъекта/заявителя на проведение сертификации. В случае признания апелляции правомерной, РЦОТ возвращает сертифицированному субъекту/заявителю на проведение сертификации стоимость работ по внеплановой оценке.

Внеплановая оценка проводится в соответствии с требованиями ДП ОССМ 01 и Р ОССМ 01 с учетом предмета апелляции. Команда по оценке формируется начальником отдела сертификации.

Все материалы по рассмотрению апелляции формируются Ответственным и с аналитической запиской произвольной формы передаются Секретарю Комитета

При получении материалов по апелляции Секретарь Комитета организует проведение заседания Комитета, формирует повестку дня заседания, информирует Членов Комитета о времени и месте проведения заседания.

По решению Комитета на заседании по рассмотрению апелляции могут присутствовать представители Органа по сертификации РЦОТ, проводившие оценку, внеплановую оценку, и представитель заявителя апелляции.

Комитет рассматривает апелляцию и принимает по ней решение в срок не более 10 дней со дня получения апелляции Секретарем Комитета. Данный срок может быть увеличен на время предоставления в Комитет дополнительно запрашиваемых информации и документов.

В своей работе Комитет руководствуется требованиями Закона № 437-З, Правил аккредитации, Правил подтверждения соответствия, ГОСТ ISO/IEC 17021-1, других НПА, ТНПА, затрагивающих сферу деятельности поступившей апелляции.

Комитет принимает решение об обоснованности/необоснованности апелляции.

Решение Комитета оформляется протоколом заседания Комитета (приложение Положения о Комитете по защите беспристрастности), который подписывается всеми присутствующими на заседании членами Комитета.

В случае, если Комитет пришел к выводу об обоснованности апелляции и необходимости изменения решения Совета по сертификации, Секретарь Комитета в течение 1 рабочего дня со дня заседания формирует материалы по рассмотрению апелляции, передает их на заседание Совета по сертификации, порядок работы которой регламентирован Положением. Совет по сертификации рассматривает предоставленные материалы и учитывает решение, принятое Комитетом. Секретарь Совета по сертификации оформляет выписку из протокола заседания Совета и предоставляет ее секретарю Комитета вместе с рассмотренными материалами по апелляции.

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты»	Документированная процедура Управление обращениями. Рассмотрение апелляций	Редакция 01
	ДП ОССМ 04-2022	Лист 14
		Листов 20

Секретарь Комитета передает все документы начальнику отдела сертификации и в письменном виде направляет заявителю выписку из протокола заседания Комитета/Совета по сертификации, отчет о ходе работы над апелляцией, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции, в котором указывается, что решение является окончательным и не подлежит пересмотру.

В случае если Комитет принял решение о необоснованности апелляции, секретарем комитета направляется заявителю выписка из протокола заседания Комитета, отчет о ходе работы над апелляцией, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции, в котором указывается, что решение является окончательным и не подлежит пересмотру.

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

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

Все материалы по рассмотрению апелляций подшиваются начальником отдела сертификации в папку «Апелляции» по описи.

6.2.3 Анализ информации по результатам рассмотрения апелляций

Информация по рассмотрению поступивших апелляций, включая диаграмму динамики поданных и обоснованных апелляций (анализируемый период и два предыдущих) предоставляется начальнику отдела сертификации для ежегодного анализа со стороны руководства (как одно из входных данных), который использует ее при формировании обобщенного отчета по анализу со стороны руководства Органа по сертификации.

7 Документирование

7.1 Наименование документов, места и сроки их хранения после использования приведены в таблице 1.

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты»	Документированная процедура Управление обращениями. Рассмотрение апелляций	Редакция 01
	ДП ОССМ 04-2022	Лист 15
		Листов 20

Таблица 1

Наименование, вид* записи	Место хранения записи	Ответственный за актуализацию формы записи/ ответственный за заполнение формы записи	Срок хранения записи
Книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (ЭН)	Генеральный директор	Директор центра информационной и правовой работы/Генеральный директор	5 лет
Книга замечаний и предложений	Бухгалтерия	Главный бухгалтер	В случае полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, до истечения календарного года она хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве организации
Обращение (с материалами) с резолюцией	Отдел сертификации	Начальник отдела	5 лет
Журнал регистрации входящей корреспонденции (ЭН), Журнал регистрации исходящих документов (ЭН)	Центр информационной и правовой работы	специалист	5 лет
	ОС	Начальник отдела	5 лет
План аудита и Отчет по внеплановой периодической оценке (БН)	ОС	Начальник ОС	5 лет
Протокол Совета по сертификации (БН)	ОС	Начальник ОС	5 лет
Отчет Комиссии по жалобе на Орган по сертификации	ОС	Начальник ОС	5 лет
Письменный ответ по результатам обращения (БН)	ОС	Начальник ОС	5 лет
Журнал регистрации апелляции (БН)	Секретарь Комитета по защите беспристрастности	Секретарь Комитета по защите беспристрастности	5 лет
Журнал регистрации жалоб на орган по сертификации (БН)	ОС	Начальник ОС	5 лет
Апелляция (с материалами)	ОС	Начальник ОС	5 лет
Протокол заседания Комитета по защите беспристрастности (БН)	ОС	Начальник ОС	5 лет
*ЭН – документ хранится на электронном носителе, БН - документ хранится на бумажном носителе			