

Жалобы и апелляции

Рассмотрение жалоб и апелляций осуществляется в соответствии с «Инструкцией об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и ведения делопроизводства по ним в органах внутренних дел и внутренних войсках Министерства внутренних дел Республики Беларусь», утвержденной приказом Министерства внутренних дел Республики Беларусь от 26.12.2018 № 363 (далее – Инструкцией об организации работы с обращениями).

Основным правилом при рассмотрении жалоб на действие (бездействие) органа по сертификации технических средств охранно-пожарной сигнализации Департамента охраны (далее – Орган по сертификации) и апелляций на принятые решения Органа по сертификации является объективность и беспристрастность в принятии решения. Орган по сертификации рассматривает только те жалобы и апелляции, которые относятся к деятельности Органа по сертификации.

Группа документационного обеспечения Департамента охраны Министерства внутренних дел (далее – Департамент охраны) осуществляет регистрацию обращений (жалоб, апелляций) в порядке, установленном Инструкцией об организации работы с обращениями. Регистрация обращений осуществляется в системе электронного документооборота «Электронное ДЕЛО». В случае непосредственного обращения заявителя в Департамент охраны, обращение (жалоба, апелляция) может быть подана в как в письменной, так и устной (в ходе личного приёма) форме.

Орган по сертификации подтверждает получение официальной жалобы (апелляции) и осуществляет сбор и проверку всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении жалобы (апелляции).

Решение об удовлетворении жалобы (апелляции) рассматривается (принимается) и утверждается персоналом (лицами), не принимавшими участия в работах по оценке соответствия объекта оценки соответствия, связанного жалобой (апелляцией).

В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе высшее руководство), который предоставлял консультирование заявителю на оценку соответствия (владельцу сертификата соответствия), иному лицу (организации), направившему жалобу (апелляцию) (далее – Заявитель), или был нанят на работу Заявителем, не будет привлечён и не привлекается Органом по сертификации для анализа или принятия решения по жалобе (апелляции) этого Заявителя в течение 2 (двух) лет с момента, когда осуществлялось консультирование или работы на Заявителя.

Орган по сертификации обязуется соблюдать конфиденциальность в части, относящейся к лицу (организации), подавшему жалобу (апелляцию) и предмету жалобы (апелляции).

Орган по сертификации совместно с Заявителем жалобы (апелляции) определяют, будет ли предмет жалобы (апелляции) и принятое по ней решение обнародовано, и если да, то до какой степени.

Орган по сертификации несёт ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации для принятия решения в отношении жалобы (апелляции).

Орган по сертификации во всех случаях официально уведомляет Заявителя о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы (апелляции) и предпринимает все необходимые действия для удовлетворения жалобы (апелляции).

Порядок рассмотрения жалоб:

1. Заявитель подает жалобу непосредственно на имя руководителя Органа по сертификации (начальник Департамента охраны, либо должностное лицо, исполняющее его обязанности), в которой:

излагает предмет жалобы;

определяет потенциальные стороны-участники конфликта;

описывает участие Заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению (обращению) и стали причиной жалобы в Орган по сертификации;

предлагает решение (в случае необходимости).

2. Группа документационного обеспечения Департамента охраны осуществляет регистрацию заявления (обращения) в установленном порядке.

3. Руководитель Органа по сертификации имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает абзацу второму настоящего раздела и требованиям по существу.

4. Отказ должен быть изложен в письменном виде, объяснять причину отказа и указывать на возможность ее устранения, и информацию о том, как можно устранить допущенные недостатки. Уведомление подготавливается назначенным руководителем Органа по сертификации ответственным исполнителем и должно быть отправлено не позднее 15 (пятнадцати) дней с момента регистрации заявления (обращения).

5. Решение об отказе принять жалобу, как несоответствующую к ее подаче, может быть обжаловано в команде по обеспечению беспристрастности Органа по сертификации (далее – Команда по беспристрастности) путем направления апелляции.

6. На рассмотрение заявления (обращения) с жалобой отводится 15 (пятнадцать) дней;

7. В случае если жалоба принята, назначается ответственный исполнитель по работе с жалобой для проведения мероприятий по ее рассмотрению, в установленном порядке.

8. При рассмотрении жалобы ответственный исполнитель осуществляет рассмотрение с целью выявления внутренних и (или) внешних причин появления жалобы и готовит решение, направленное на удовлетворение жалобы, устранение причин выявленного несоответствия и вырабатывает механизм действий по предотвращению подобных случаев.

9. Ответственный исполнитель анализирует ситуацию, изложенную в заявлении, и готовит проект решения по жалобе. В ходе анализа заявления (обращения) ответственный исполнитель осуществляет все необходимые действия с целью сбора и обобщения информации по жалобе.

10. Результаты анализа жалобы рассматриваются на совете по сертификации Орган по сертификации. Решение по жалобе принимается лицами, ранее не имевшими отношения к предмету жалобы. Об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении Орган по сертификации письменно уведомляет Заявителя (в срок не позднее 15 (пятнадцати) дней с момента поступления и регистрации жалобы).

11. Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих действий, предпринятых в рамках работы с жалобами, проверяется в рамках внутренних аудитов Органа по сертификации.

12. В случае если в течение 15 (пятнадцати) дней с момента отправки письма касательно планируемых и предпринятых действий от Заявителя поступает письмо о несогласии, данная жалоба дополнительно рассматривается руководителем Органа по сертификации (начальник Департамента охраны, либо должностное лицо, исполняющее его обязанности) и принимается окончательное решение, о чем информируется Заявитель.

13. В случае если Заявитель не удовлетворен решением, он может обжаловать его в Команде по беспристрастности путем подачи апелляции.

Порядок рассмотрения апелляций:

1. Апелляция подается в Команду по беспристрастности стороной (Заявителем), право которой, по ее мнению, нарушено или принятое решение не удовлетворяет указанную сторону по существу.

2. Апелляция рассматривается в течение 15 (пятнадцати) дней с момента поступления и регистрации. Апелляция может быть рассмотрена, с учётом сроков, как на плановом, так и на внеплановом заседании Команды по беспристрастности.

3. Апелляция в Команду по беспристрастности должна:

определять сторону, в отношении которой она подается или сторон участников разбирательства, их почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, иные координаты для связи;

содержать изложение предмета спора;

описывать имевшие, на момент подачи апелляции, решения и иные результаты контактов и слушаний;

описывать заинтересованность стороны-заявителя в урегулировании спора и причину обращения в Команду по беспристрастности;

содержать согласие Заявителя о рассмотрении, поданной в Команду по беспристрастности апелляции и обязательства исполнить или при несогласии обжаловать решение в вышестоящей инстанции;

предлагать решение для обсуждения в Команде по беспристрастности;

быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;

включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана апелляция и списка, перечисляющего такие доказательства и (или) документы.

4. Апелляция регистрируется и поступает в Команду по беспристрастности. Копии апелляции и всех приложенных к ней документов

направляются стороне, упомянутой в обращении (апелляции) в качестве потенциального ответчика, и членам Команды по беспристрастности.

5. По завершении периода подготовки апелляции к рассмотрению, всем сторонам направляются уведомления о том, что требования к представлению апелляции и записок по делу выполнены, дело готово к рассмотрению и указываются сроки проведения заседания Команды по беспристрастности.

6. Решения, принимаемые Командой по беспристрастности, должны быть переданы сторонам, которые участвовали в разбирательстве, а копии, в случае необходимости, открыты для публичного доступа.

Информация по решению должна быть направлена Заявителю апелляции, в случае если он отсутствовал на заседании Команды по беспристрастности, в течение 3 (трех) дней после заседания.

7. Решение Команды по беспристрастности по рассмотрению апелляции заносится в соответствующий протокол, который подписывается всеми его членами.

8. Решения Команды по беспристрастности, содержащие выводы о наличии несоответствий в системе менеджмента Органа по сертификации, должны быть рассмотрены высшим руководством Органа по сертификации, проанализированы и разработаны корректирующие (предупреждающие) действия, мероприятия по улучшению деятельности.

9. Если заинтересованная сторона не была удовлетворена решением Команды по беспристрастности, то она может обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора непосредственно в вышестоящие инстанции.

10. Об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении письменно уведомляется Заявитель, направивший апелляцию.

В случае необходимости, по результатам рассмотрения апелляций заявителей руководитель Органа по сертификации принимает решение о разработке корректирующих и предупреждающих мероприятий.