


**Общество с ограниченной ответственностью
«Научно-практический центр МедЭвери»**



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по управлению
системами менеджмента,
руководитель органа по сертификации
систем менеджмента
ООО «Научно-практический центр
МедЭвери»


И.М. Гудель
«19» февраля 2024 г.

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ**

ДП ОССМ 04-2023

Дата введения: «19» февраля 2024 г.

Редакция: 02

2024 год

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
		Лист 2
	ДП ОССМ 04-2023	Листов 20

СОДЕРЖАНИЕ

1	Область применения.....	3
2	Нормативные ссылки.....	3
3	Термины, определения, обозначения и сокращения.....	4
4	Общие процедуры.....	5
5	Порядок рассмотрения и управления обращениями.....	6
	5.1 Поступление и регистрация обращений.....	6
	5.2 Идентификация категорий обращений.....	7
	5.3 Управление предложениями и заявлениями.....	7
6	Порядок рассмотрения и управления жалобами.....	8
7	Порядок рассмотрения и управления апелляциями.....	9
	Приложение 1 Форма Журнала учета и регистрации обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.....	12
	Приложение 2 Форма журнала регистрации апелляций.....	13
	Лист регистрации изменений.....	14
	Лист ознакомления с документом.....	15

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 3
		Листов 20

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Процедура о порядке управления обращениями, жалобами и апелляциями (далее — Процедура) органа по сертификации систем менеджмента ООО «Научно-практический центр МедЭвери» (далее — Орган по сертификации) устанавливает порядок приема, регистрации, рассмотрения (оценивания) и принятия решений по поступившим обращениям, жалобам и апелляциям на деятельность владельцев сертификатов соответствия систем менеджмента, деятельность Органа по сертификации и (или) их отдельных сотрудников, на решения по сертификации, принятых Органом по сертификации.

1.2 Целью внедрения процедуры является обеспечение своевременности, беспристрастности, объективности, конфиденциальности при принятии решений при рассмотрении обращений, жалоб и апелляций.

1.3 Регламентируемые в процедуре требования обязательны для выполнения сотрудниками Органа по сертификации, членами Совета по сертификации и членами Комитета по защите беспристрастности.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В процедуре использованы ссылки на следующие документы:

- Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (ред. от 28.06.2022 с изменениями и дополнениями, вступающими в силу с 02.01.2023);

- Закон Республики Беларусь от 24.10.2016 № 437-3 «Об оценке соответствия техническим требованиям и аккредитации органов по оценке соответствия»;

- Указ Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (с изменениями и дополнениями от 23 июня 2023 №180);

- Правила подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь, утв. постановлением Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 25.07.2017 № 61 (далее - Правила) Постановление Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 26 февраля 2021 г. № 17 (далее - Правила);

- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;

- ГОСТ ISO/IEC 17021-1-2020 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования;

- Р ОССМ 01-2023 Руководство по системе менеджмента органа по сертификации систем менеджмента;

- П 01-2023 Положение о Совете по сертификации ООО «Научно-практический центр МедЭвери»;

- П 02-2023 Положение о Комитете по защите беспристрастности ООО «Научно-практический центр МедЭвери».

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ И СИМВОЛЫ

3.1 В настоящей документированной процедуре применены термины и определения, установленные в Законе Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», ГОСТ ISO/IEC 17000, СТБ ISO 9000, Р ОССМ, включая следующие термины и определения:

1.1.1 **апелляция:** обращение заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата в аккредитованный орган по сертификации о пересмотре решения, принятия

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 4
		Листов 20

того аккредитованным органом по сертификации в отношении этого заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата;

1.1.2 **жалоба:** в отличие от апелляции неудовлетворенность, выраженная лицом или организацией в адрес органа по сертификации, имеющая отношение к деятельности этого органа по оценке соответствия и требующая ответа (ГОСТ ISO/IEC 17000);

1.1.3 **жалоба:** требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) организаций, граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц»);

1.1.4 **претензия:** выражение неудовлетворенности ее продукцией или услугой, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение;

1.1.5 **обращение:** индивидуальные или коллективные заявления, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме;

1.1.6 **письменное обращение:** обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений;

1.1.7 **электронное обращение:** обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет;

1.1.8 **устное обращение:** обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема;

1.1.9 **индивидуальное обращение:** обращение одного заявителя;

1.1.10 **повторное обращение:** письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление);

1.1.11 **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.

В Процедуру применяют следующие обозначения и сокращения:

БГЦА – Республиканское унитарное предприятие «Белорусский государственный центр аккредитации»;

Госстандарт – Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь;

Заказчик – заявитель на проведение сертификации и (или) владелец сертификата соответствия;

НПА – нормативный правовой акт;

ТНПА – технический нормативный правовой акт;

ООО «Научно-практический центр МедЭвери» - Общество с ограниченной ответственностью «Научно-практический центр МедЭвери».

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 5
		Листов 20

4 ОБЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ

В адрес органа по сертификации ООО «Научно-практический центр МедЭвери» могут поступать обращения и апелляции. Обращения подразделяются на жалобы, предложения, заявления. Действия с обращениями осуществляются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» и Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц».

Основным правилом рассмотрения обращений и апелляций в органе по сертификации является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Настоящая процедура является единой для всех заявителей на проведение сертификации, владельцев сертификата соответствия, других заинтересованных сторон.

Обращения и апелляции от граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц должны в обязательном порядке содержать наименование организации (заявителя), фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, адрес места нахождения, по которому должен быть отправлен ответ либо электронный адрес, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

В адрес Органа по сертификации могут поступать обращения.

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, индивидуального предпринимателя (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.

Порядок рассмотрения и управления обращениями, установлен в п. 5 настоящей процедуры.

Порядок рассмотрения и управления жалобами, установлен в п. 6 настоящей процедуры.

Порядок рассмотрения и управления апелляциями, установлен в п. 7 настоящей процедуры.

Ответственность по процедуре:

Директор несет ответственность за:

- назначение ответственных(ое) лиц(о) (далее - ответственных исполнителей) за организацию рассмотрения обращений и апелляций, поступающих в ООО «Научно-практический центр МедЭвери»;
- определение возможности рассмотрения обращения или апелляции;
- определение и идентификацию категории обращения;
- назначение ответственного за подготовку материалов к рассмотрению обращения и апелляции;
- за регистрацию обращений в ходе личного приема.

Руководитель органа по сертификации несет ответственность за:

- участие в определении и идентификации категории обращения;
- своевременное рассмотрение обращения и апелляции по существу;
- передачу обращений и апелляций ответственному в соответствии с резолюцией директора;
- контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений и хранение доказательных материалов по рассмотрению обращений;

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 6
		Листов 20

– регистрацию результатов рассмотрения обращения.

Секретарь Комитета по защите беспристрастности несет ответственность за:

- регистрацию апелляций;
- передачу апелляции и материалов по ней ответственному за подготовку материалов к рассмотрению апелляции;
- формирование и передача материалов по апелляции на рассмотрение Комитета по защите беспристрастности;
- контроль соблюдения сроков рассмотрения апелляции и хранение документов по рассмотрению апелляции;
- подготовку заседания Комитета: формирование повестки заседания, информирование всех заинтересованных сторон о дате и месте проведения заседания, регулирование вопросов по рассмотрению апелляции;
- ведение записей по процессу рассмотрения апелляции;
- подготовку протокола заседания Комитета;
- подготовку ответа заявителю апелляции о принятом Комитетом решении, в случае необходимости - о причинах превышения месячного срока рассмотрения апелляции;
- передачу материалов по рассмотренным апелляциям руководителю органа по сертификации.

Начальник отдела сертификации несет ответственность за:

- организацию рассмотрения обращений;
- контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений;
- назначение компетентных и беспристрастных ответственных исполнителей для рассмотрения обращений;
- контроль исполнения решений, принятых по обращениям;
- подготовку материалов для рассмотрения Комитетом по защите беспристрастности поступившей апелляции.

Лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения, несет ответственность за:

- соблюдение сроков рассмотрения обращения;
- за объективность и своевременность проведения работ по рассмотрению обращения;
- сбор достоверной информации по обращению;
- предоставления материалов по рассмотрению обращения (в случае если оно является жалобой) на Совет по сертификации;
- передачу материалов по рассмотрению обращения директору;
- своевременную подготовку ответа заявителю о решении, принятом по результатам рассмотрения обращения.

Лицо, назначенное ответственным за подготовку материалов к рассмотрению апелляции, несет ответственность за:

- формирование материалов по апелляции и предоставление их секретарю Комитета по защите беспристрастности (далее – Комитет);
- достоверность и объективность подготовленных материалов по поступившей апелляции;
- соблюдение установленных сроков подготовки материалов по апелляции;
- соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при подготовке материалов по апелляции, представляющих коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

Члены Совета по сертификации несут ответственность за компетентность и объективность принятого решения при рассмотрении отчета (ов) об установлении

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 7
		Листов 20

(подтверждении) фактов нарушений в деятельности Органов по сертификации по существу обращения (жалобы).

Члены Комитета по защите беспристрастности несут ответственность за:

- беспристрастность, компетентность и объективность при принятии ими решений по поступающим апелляциям;
- соблюдение установленных сроков рассмотрения апелляции;
- соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при рассмотрении апелляции, представляющих коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

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

5 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ

В органе по сертификации подлежат рассмотрению обращения (заявления, предложения, жалоба), оформленные в соответствии со статьей 12 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц»:

1. обращения излагаются на белорусском или русском языке;
2. письменные обращения граждан, содержащие: наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение; фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания); изложение сути обращения; личную подпись гражданина (граждан);
3. письменные обращения юридических лиц, содержащие: наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение; полное наименование юридического лица и его место нахождения; изложение сути обращения; фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения; личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.
4. текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.
5. к письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия;
6. в обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

Процедура управления обращениями включает следующие этапы: поступление и регистрация, определение возможности рассмотрения и идентификации категории обращения, рассмотрение обращений, направление ответа заявителю по результатам рассмотрения обращения.

5.1 ПОСТУПЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1.1 РЕГИСТРАЦИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Устные обращения, поступающие в ходе личного приема директором/заместителем директора, регистрируются директором/заместителем директора в Журнале учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (приложение 1).

В случае, если решение вопросов, содержащихся в устном обращении, не относится

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 8
		Листов 20

к компетенции организации, 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 Органа по сертификации, требуется дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей процедурой в отношении письменных обращений.

5.1.2 РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Обращения, поданные в порядке установленном Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц», подлежат обязательному приему и регистрации в Журнале учета и регистрации обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (приложение 2). Отказ в приеме обращений не допускается.

Письменные обращения могут поступать:

- в ходе личного приема;
- по почте (почтовое отправление);
- по электронной почте;
- курьером.

Письменные обращения, поступившие по почте, курьером или нарочным, по электронной почте регистрируются директором/заместителем директора ООО «Научно-практический центр МедЭвери».

После регистрации письменное обращение рассматривается директором/заместителем директора.

При поступлении в ООО «Научно-практический центр МедЭвери» письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, данные обращения оставляются без рассмотрения по существу и уведомляются в течение пяти рабочих дней об этом заявители с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

5.2 ИДЕНТИФИКАЦИЯ КАТЕГОРИЙ ОБРАЩЕНИЙ

После регистрации письменное обращение поступает на рассмотрение директору/заместителю директора.

При рассмотрении обращения:

- определяется возможность рассмотрения обращения;
- определяется её «адресность»: деятельность касается аккредитованного субъекта, связь деятельности с принятием решения по сертификации (несоблюдение сроков, процедуры, некорректность поведения персонала Органа по сертификации, включая привлекаемый персонал);

- идентифицируется «категория» обращения.

Резолюция директора/заместителя директора включает:

- идентификацию категории обращения;
- назначение должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения;
- срок исполнения;
- дату направления на рассмотрение;
- собственноручную подпись руководителя (заместителя руководителя) Органа по сертификации систем менеджмента.

При поступлении информации от контролирующих (надзорных) органов о неудовлетворенности деятельностью сертифицированных субъектов, данная

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 9
		Листов 20

корреспонденция регистрируется как переписка с государственными органами и рассматривается как жалоба.

В случае если жалоба имеет отношение к сертифицированному Заказчику, то при исследовании жалобы анализируется информация, о результативности сертифицированной органом по сертификации системы менеджмента Заказчика, на основании хранящихся в органе по сертификации документов сертифицированного Заказчика, или путем запрашивания у Заказчика дополнительных сведений и материалов по данному вопросу.

5.3 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 ООО «Научно-практический центр МедЭвери», 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 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ

6.1 Управление жалобами, касающимися сертифицированных субъектов и лиц

Назначенный исполнитель (ли) в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы (в день поступления, или если жалоба поступила в нерабочий день (нерабочее время) – не позднее чем в первый день, следующий за ним рабочий день) анализируют предмет жалобы, имеющиеся в распоряжении органа по сертификации документы сертифицированного заказчика, планирует мероприятия и сроки рассмотрения жалобы. Указанные мероприятия документируются и передаются директору ООО «Научно-практический центр МедЭвери» для согласования и утверждения.

В целях обеспечения требования конфиденциальности, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету, исполнитель в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы направляет Заказчику основное содержание предмета 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 систем менеджмента 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, проведение внеплановой периодической оценки в срок более 30 дней по независящим от органа по сертификации систем менеджмента причинам и др.). В этом случае по решению 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

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 10
		Листов 20

превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращения по существу.

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.

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 ООО «Научно-практический центр МедЭвери».

6.2 Рассмотрение жалобы без проведения внеплановой периодической оценки

В случае принятия 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.

На заседание Совета по сертификации для анализа и принятия решения по жалобе предоставляются следующие документы (в зависимости от предмета жалобы):

- жалоба;
- документы от заявителя жалобы, подтверждающие (уточняющие) наличие нарушений, изложенных в жалобе;
- дополнительная информация по предмету жалобы, предоставленная заявителем жалобы по запросу органа по сертификации;
- переписка по спорным вопросам между сертифицированным субъектом и органом по сертификации;
- материалы дела по сертификации сертифицированного заказчика или лица, подавшего жалобы;
- отчет по периодической оценке (плановая/внеплановая), сертификационному аудиту (1 и 2 этапы) системы менеджмента;
- письменные объяснения сотрудника органа по сертификации, на действие которого подана жалоба;
- информация о ходе рассмотрения жалобы в виде отчета, оформленного ответственным за рассмотрение жалобы;
- другие материалы в соответствии с предметом жалобы.

Совет по сертификации может запросить дополнительную консультацию для рассмотрения жалобы. С решением по жалобе, принятым на заседании Совета по сертификации, согласно установленного порядка, директор/заместитель директора может не

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 11
		Листов 20

согласиться и отправить материалы, связанные с рассмотрением жалобы, на доработку в пределах срока рассмотрения жалобы.

Совет по сертификации может принять следующие решения:

- признать жалобу необоснованной;
- признать жалобу обоснованной;
- приостановить действие сертификата соответствия (при условии возможности устранения нарушений или обстоятельств и их причин посредством разработки и реализации корректирующих действий со стороны организации-заказчика) и определить сроки выполнения организацией соответствующих корректирующих действий;
- отменить решение органа по сертификации;
- отменить действие выданного сертификата соответствия;
- разработать мероприятия по проведению корректирующих действий с установлением сроков выполнения их органом по сертификации (в случае если жалоба касается непосредственно деятельности органа по сертификации).

Решение Совета по сертификации оформляется в виде протокола заседания Совета по сертификации. Ответственный за рассмотрение жалобы контролирует результативность корректирующих действий (при их установлении).

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 директором или лицом, исполняющим его обязанности. Перед отправлением письменного ответа заявителю начальник отдела сертификации систем менеджмента регистрирует (исходящий регистрационный №, дата отправления) 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.

6.3 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 систем менеджмента согласовывает с руководителем органа по сертификации.

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 ДП ОССМ 01 и Р ОССМ.

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

Внеплановая периодическая оценка может назначаться по жалобе:

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 12
		Листов 20

- 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, директор/заместитель 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.

6.4 Рассмотрение жалоб на действия органа по сертификации

В случае если жалоба поступила на деятельность Органа 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 систем менеджмента. После регистрации жалобы ответственным исполнителем в адрес заявителя в письменном виде в произвольной форме направляется уведомление о получении органом по сертификации 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 Органа по сертификации, на которых поступила жалоба, дополнительную информацию для проверки изложенных в жалобе фактов, планирует иные действия для объективной оценки по существу жалобы.

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 директору для ознакомления и утверждения.

Если поступающая жалоба касается деятельности директора/заместителя директора ООО «Научно-практический центр МедЭвери», такая жалоба в пятидневный срок выносится на рассмотрение Совета по сертификации для принятия решения.

Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (председатель комиссии/секретарь Совета), 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.

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 13
		Листов 20

Жалоба считается рассмотренной по существу, если запланированные коррекции/корректирующие 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.

В случае если жалоба не относится к деятельности органа по сертификации, то ее оставляют без рассмотрения по существу и её заявитель, в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об этом с указанием причин принятия такого решения и с возвращением оригиналов документов, приложенных к жалобе. Жалобы могут быть оставлены без рассмотрения по существу и по иным причинам, изложенным в Законе Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (статья 15).

6.5 Анализ информации по результатам рассмотрения обращений.

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

Данные по рассмотрению поступивших обращений, включаются в обобщенный отчет Органа по сертификации по анализу со стороны руководства в соответствии с Р ОССМ п.10.2.5.

Орган по сертификации по результатам рассмотрения жалобы и принятом органом решением, совместно с сертифицированным Заказчиком и по возможности с предъявителем жалобы определяет необходимость и степень разглашения предмета жалобы и сделанного по ней заключения. В зависимости от достигнутых договоренностей Исполнитель по жалобе готовит официальный ответ предъявителю жалобы о результатах ее рассмотрения и принятом решении о признании ее обоснованной/необоснованной, при необходимости информирует о предлагаемых органом по сертификации и сертифицированным Заказчиком ответных действий по жалобе.

7 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЯМИ

Поступающие в ООО «Научно-практический центр МедЭвери» апелляции регистрируются как входящая корреспонденция (в день поступления, или если апелляция поступила в нерабочий день (нерабочее время) – не позднее чем в первый день, следующий за ним рабочий день) и после рассмотрения директором/заместителем директора передаются начальником отдела сертификации систем менеджмента секретарю Комитета по защите беспристрастности для регистрации в Журнале регистрации апелляций (приложение 3), если апелляция подана на действия органа по сертификации.

Апелляция подается заявителем на сертификацию либо сертифицированным субъектом в письменном виде в произвольной форме не позднее одного месяца после получения сертифицированным субъектом/заявителем на проведение сертификации выписки из протокола заседания Совета по сертификации. В апелляции должны быть изложены причины несогласия с принятым решением Совета по сертификации.

После регистрации апелляции в адрес заявителя направляется в письменном виде в произвольной форме уведомление о получении ООО «Научно-практический центр МедЭвери» апелляции.

Не подлежат рассмотрению апелляции заявителей/субъектов сертификации, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, отсутствуют подписи.

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 14
		Листов 20

Подача апелляции не приостанавливает и не отменяет решения, принятого Советом по сертификации в отношении заявителей на проведение сертификации/сертифицированных субъектов.

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.

Анализ и решения по апелляциям, выполняемые органом по сертификации, не выражаются в каких-либо дискриминационных действиях в отношении заявителя 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 по защите беспристрастности.

Ответственный может привлекать к процессу сбора материалов компетентных специалистов ООО «Научно-практический центр МедЭвери», не связанных с предметом апелляции.

Ответственный за рассмотрение апелляции предоставляет документы на заседание Комитета по защите беспристрастности для анализа и принятия решения по апелляции, следующие документы:

- апелляция;
- документы от подателя апелляции, подтверждающие (уточняющие) наличие нарушений, изложенных в апелляции;
- переписка по спорным вопросам между заявителем на проведение сертификации / владельцем сертификата и органом по сертификации;
- дополнительная информация по предмету апелляции, предоставленная подателем апелляции по запросу ответственного за ее рассмотрение;
- материалы дела по сертификации системы менеджмента;
- информация о ходе рассмотрения апелляции в виде отчета, оформленного ответственным за рассмотрение апелляции;
- другие материалы в соответствии с предметом апелляции.

При получении материалов по апелляции Секретарь Комитета организует проведение заседания Комитета в срок не более 10 дней со дня получения апелляции, формирует повестку дня заседания, информирует Членов Комитета о времени и месте проведения заседания.

При необходимости, по решению председателя на заседание Комитета могут приглашаться сотрудники ООО «Научно-практический центр МедЭвери», не входящие в состав Комитета, и представитель заявителя апелляции, не имеющие права голоса.

Комитет по защите беспристрастности рассматривает материалы по апелляции и доводит свое решение до сведения органа по сертификации.

Комитет по беспристрастности может принять следующие решения:

- признать апелляцию необоснованной;
- признать апелляцию обоснованной;
- рекомендовать органу по сертификации отменить ранее принятое решение по сертификации;
- рекомендовать органу по сертификации устранить причины появления апелляции;
- рекомендовать разработать органу по сертификации корректирующие действия (при необходимости).

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 15
		Листов 20

Решение Комитета по защите беспристрастности оформляется протоколом заседания Комитета по беспристрастности.

При невыполнении органом по сертификации рекомендаций Комитета по защите беспристрастности сведения передаются в орган по аккредитации БГЦА.

Ответственный за рассмотрение апелляции официально уведомляет подателя апелляции об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении.

Процесс рассмотрения апелляции должен быть конфиденциальным в отношении подателя апелляции и предмета апелляции. Необходимость и степень разглашения предмета апелляции и решения по ней орган по сертификации определяет вместе с подателем апелляции.

В своей работе Комитет руководствуется требованиями Закона № 437-3, Правил аккредитации, Правил подтверждения соответствия, ГОСТ ISO/IEC 17021-1, других НПА, ТНПА, затрагивающих сферу деятельности поступившей апелляции, П 02-2023.

Все материалы по рассмотрению апелляций подшиваются начальником отдела сертификации систем менеджмента в папку «Апелляции», согласно номенклатуры дел.

Данные по рассмотрению поступивших апелляций, включаются в обобщенный отчет Органа по сертификации по анализу со стороны руководства в соответствии с Р ОССМ п.10.2.5.

В случае если апелляция не относится к деятельности органа по сертификации, то ее оставляют без рассмотрения по существу и её податель, в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об этом с указанием причин принятия такого решения и с возвращением оригиналов документов, приложенных к апелляции. Апелляции могут быть оставлены без рассмотрения по существу и по иным причинам, изложенным в Законе Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (статья 15).

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
		Лист 16
	ДП ОССМ 04-2023	Листов 20

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

**Форма журнала учета личного приема граждан,
в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц**

**Журнал учета личного приема граждан,
в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц**

№ п/п	дата	Ф.И.О. обратившегося (заявителя)	Адрес места жительства и (или) места работы	Тематика, содержание обращения	Результаты рассмотрения обращения	Отметка об объявлении ответа заявителю	Подпись (согласие заявителя)
1	2	3	4	5	6	7	8

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
		Лист 17
	ДП ОССМ 04-2023	Листов 20

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Форма Журнала учета и регистрации обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц

Журнал учета и регистрации обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц

п/п	Дата	Ф.И.О. Обратившегося (заявителя, предъявителя)	Адрес места жительства и (или) места работы	Форма подачи обращения (письменно/устно), жалобы	Способ поступлени я обращения, жалобы	Тематика, содержание обращения, жалобы	Ответ исполнителя (Ф.И.О.)	Срок исполне ния	Результаты рассмотрен ия обращения, жалобы	Дата направления/отмет ка об объявлении ответа заявителю (предъявителю)
-----	------	---	--	---	---	---	----------------------------------	------------------------	--	---

ООО «Научно-практический центр МедЭвери»	ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция 02
	ДП ОССМ 04-2023	Лист 18
		Листов 20

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

(обязательное)

Форма журнала регистрации апелляций

ЖУРНАЛ регистрации апелляций

п/п	Входящий номер и дата регистрации апелляции	Сведения о заявителе апелляции (название, адрес, тел., факс, e-mail, ФИО руководителя, его должность)	Краткое содержание апелляции	Номер и дата протокола Комитета по обеспечению беспристрастности	Исходящий номер и дата отправки заявителю	Примечание

