ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ВЕТЕРИНАРНЫЙ ЦЕНТР»

**ПОЛОЖЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ**

ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ ВЕТЕРИНАРНЫХ ПРЕПАРАТОВ,

КОРМОВ И ПИЩЕВОЙ ПРОДУКЦИИ

ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

**ОС 2 П-05-2019**

Дата введения

Редакция 1

Номер экземпляра 1

г. Минск 2019

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Номер раздела | Наименование раздела | Лист |
| 1 | Цель | 3 |
| 2 | Область применения | 4 |
| 3 | Ссылки | 5 |
| 4 | Термины и определения | 6 |
| 5 | Порядок обращения с жалобами и апелляциями | 7 |
| Приложение 1 | Форма журнала регистрации жалоб и апелляций | 10 |

**1 Цель**

Установление порядка получения, оценивания, рассмотрения и принятия решений в отношении жалоб и апелляций в Органе по сертификации ветеринарных препаратов, кормов и пищевой продукции и в Органе по сертификации систем менеджмента государственного учреждения «Белорусский государственный ветеринарный центр» (далее – Органы по сертификации).

Обеспечение соответствия, установленного порядка, требованиям нормативных правовых актов, регламентирующих работу с замечаниями и предложениями граждан.

**2 Область применения**

Настоящее Положение по обращению с жалобами и апелляциями (далее – Положение) является документом системы менеджмента Органов по сертификации.

Положение устанавливает порядок обращения с жалобами и апелляциями, поступившими в Органы по сертификации.

Положение обязательно для применения всеми сотрудниками Органов по сертификации и является общедоступным для заинтересованных сторон и всему задействованному персоналу.

**3 Ссылки**

ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 (ISO/IEC 17065:2012, IDT) Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

СТБ ISO/IEC 17021-1-2016 (ISO/IEC 17021-1:2015, IDT) Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента

Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращении граждан и юридических лиц» (в ред. Закона Республики Беларусь от 15.07.2015 № 306-3)

ОС 2 П-03-2019 Положение о Совете по сертификации

ОС 2 П-04-2019 Положение о Комитете по защите беспристрастности

**4 Термины и 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.

**5 Порядок обращения с жалобами и апелляциями**

В случае, если возникшее разногласие может быть разрешено в короткий период времени и не затрагивает результаты проведенных работ, жалоба рассматривается в устном порядке, удовлетворяется сотрудниками Органов по сертификации в рабочем порядке и не требует применения настоящего положения.

Органы по сертификации имеют общедоступный документированный процесс в соответствии с требованиями СТБ ISO/IEC 17021-1 (ISO/IEC 17021-1:2015, IDT) Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента и ГОСТ ISO/IEC 17065 (ISO/IEC 17065:2012, IDT) Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.

Орган по сертификации регистрирует и отслеживает жалобы и апелляции, а также действия, принимаемые для их разрешения.

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

Поступающие жалобы и апелляции регистрируются в Книге замечаний и предложений, которая находится у старшего инспектора по кадрам государственного учреждения «Белорусский государственный ветеринарный центр» (далее – Белорусский государственный ветеринарный центр).

Место нахождения Книги замечаний и предложений указано на информационном стенде в фойе Белорусского государственного ветеринарного центра.

Зарегистрированные жалоба и (или) апелляция в Книге замечаний и предложений обрабатываются старшим инспектором по кадрам Белорусского государственного ветеринарного центра и предаются руководителю Органов по сертификации на рассмотрение.

Руководитель Органов по сертификации определяет, относится ли данная жалоба и (или) апелляция к деятельности, за которую несут ответственность Органы по сертификации.

Жалоба и (или) апелляция, относящиеся к деятельности Органов по сертификации, направляются начальнику отдела сертификации и рассматриваются в установленные законодательством Республики Беларусь сроки.

Поступившие жалоба и (или) апелляция регистрируются в Журнале регистрации жалоб и апелляций (форма журнала приведена в Приложении 1) в отделе сертификации и осуществляется сбор и проверка всей необходимой информации для принятия решения в отношении жалобы и (или) апелляции.

Жалоба рассматривается на Совете по сертификации Органов по сертификации в срок не позднее 14 дней после ее получения.

При рассмотрении жалоб руководитель Органов по сертификации обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решения по жалобе, не участвовал в принятии решения по сертификации лица, в отношении которого поступила жалоба.

С целью верификации информации, изложенной в жалобе, Органами по сертификации персонала может быть принято решение о проведении внеплановой периодической оценки персонала, по которому поступила жалоба.

Для рассмотрения жалобы начальник отдела сертификации представляет Совету по сертификации Органов по сертификации все материалы дела, касательно поступившей жалобы.

Органы по сертификации несут ответственность за сбор и верификацию информации, необходимой для рассмотрения достоверности жалобы.

Совет по сертификации Органов по сертификации рассматривает все спорные вопросы конфиденциально.

Советом по сертификации Органов по сертификации принимаются следующие решения:

признать жалобу необоснованной;

признать жалобу обоснованной;

определить сроки выполнения персоналом и заявителем корректирующих действий.

Лицо, подавшее жалобу, письменно уведомляют об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении.

Сведения о результатах рассмотрения жалобы, а также отметка о направленном заявителю ответе вносятся организацией, в книгу замечаний и предложений. Копия ответа заявителю хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

Заседание Совета по сертификации Органов по сертификации оформляется протоколом заседания в соответствии с ОС 2 П-03-2019 Положение о Совете по сертификации.

С целью рассмотрения апелляции организуется и проводится в течение месяца после регистрации апелляции, заседание Комитета по защите беспристрастности.

Органами по сертификации предоставляются все необходимые для рассмотрения апелляции материалы.

Решение Комитета по защите беспристрастности оформляется протоколом заседания в соответствии с ОС 2 П-04-2019 Положение о комитете по защите беспристрастности.

Об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении письменно уведомляется организация (лицо), направившая апелляцию.

Органы по сертификации берут на себя полную ответственность за все принимаемые на стадиях рассмотрения апелляции решения.

В случае несогласия с решением Органов по сертификации заявитель имеет право обжаловать в вышестоящую организацию.

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

Степень общей доступности информации решается совместно с заявителем жалобы и (или) апелляции и Органами по сертификации, в котором работает персонал.

Приложение 1

Журнале регистрации жалоб и апелляций

1 страница

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата поступления жалобы/апелляции | Входящий номер | Наименование организации, подавшей жалобу/апелляцию | Предмет обращения |

2 страница

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ответственный исполнитель | Срок рассмотрения | Мероприятия по рассмотрению | Решение по жалобе/апелляции | Примечание |

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  изменений | Порядковый номер страницы с внесенными изменениями | Порядковый номер изымаемой страницы | Дата замены | Подпись ответственного лица | Примечания |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |