**Жалобы и апелляции**

УП «БЕЛТЕХОСМОТР» предпринимает все соответствующие действия, необходимые для рассмотрения жалоб или апелляций с учетом «Рекомендации для органов по сертификации по рассмотрению жалоб и апелляций».

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и анализ всей необходимой информации для рассмотрения жалоб (апелляций).

Общий порядок рассмотрения жалоб (апелляций) приведен в ДП СМК 2.3-2017 «Работа с обращениями».

Жалобы (апелляции) должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней с момента их регистрации, а в случаях, требующих дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца с момента их регистрации.

Жалоба (апелляция) считается рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

При рассмотрении поступивших обращений граждан с претензиями к учебным организациям, оказывающим сертифицированные услуги по подготовке, переподготовке и повышению квалификации водителей МТС:

- независимо от предъявляемых претензий, в обязательном порядке осуществляется проверка соответствия оформления гражданско-правовых договоров на оказание данных услуг типовой форме, установленной постановлением Министерства транспорта и коммуникаций Республики Беларусь от 01.09.2015 № 40, с обязательным отражением результатов в заключении по результатам рассмотрения обращения и ответе заявителю. Выявление несоответствия формы гражданско-правового договора на оказание данных услуг типовой форме, его оформления, в т.ч. отсутствие даты его заключения, является основанием для назначения внеплановой периодической оценки владельца сертификата в соответствии с п. 197 главы 23 Правил подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь, утвержденных постановлением Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 25.07.2017 № 61.

-на основании права запрашивать в установленном порядке документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях, установленного статьей 81 «Права организаций, индивидуальных предпринимателей» Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», в полной мере проводится проверка всей информации, изложенной в обращении, относящейся к оказанию услуг по подготовке, переподготовке и повышению квалификации водителей МТС.

Все жалобы (апелляции), связанные с деятельностью органа по сертификации, поступившие непосредственно в орган по сертификации, подлежат обязательной регистрации в порядке регистрации входящих документов.

Руководитель органа по сертификации, директор УП «БЕЛТЕХОСМОТР» (в его отсутствие (отпуск, командировка, болезнь) – заместитель руководителя органа по сертификации, начальник отдела сертификации услуг по подготовке водителей УП «БЕЛТЕХОСМОТР») определяет, относится ли данная жалоба (апелляция) к деятельности по сертификации и только в этом случае принимает ее к рассмотрению.

В случае отказа в рассмотрении заявитель письменно уведомляется с указанием причин отказа.

В случае принятия решения о рассмотрении, распоряжением руководителя органа по сертификации, директора УП «БЕЛТЕХОСМОТР» (в его отсутствие (отпуск, командировка, болезнь) – заместителя руководителя органа по сертификации, начальник отдела по сертификации услуг по подготовке водителей УП «БЕЛТЕХОСМОТР») назначается рабочая группа, в состав которой не входит персонал, проводивший работу по сертификации услуг инициатора апелляции, а также персонал, в отношении которого заявителем высказаны иные претензии.

В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе управленческий), который предоставлял заказчику (инициатору апелляции) консультирование или был нанят заказчиком на работу, не привлекается органом по сертификации для анализа и принятия решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после консультирования или работы на заказчика.

Рабочая группа анализирует претензионные материалы, поступившие в орган по сертификации, проводит по ним проверку, делает выводы об обоснованности рассматриваемой жалобы (апелляции).

В случае подтверждения жалобы (апелляции):

с виновных лиц, действия (бездействия) которых привели к обоснованной жалобе (апелляции) берутся письменные объяснения с целью установления причин допущенных ими нарушений, в их отношении принимаются меры дисциплинарного или иного характера в соответствии с принятыми внутренними правилами в УП «БЕЛТЕХОСМОТР»;

рабочей группой разрабатываются мероприятия, исключающие возможность повторения допущенных нарушений в дальнейшем, а также предложения по восстановлению законных прав и интересов инициатора жалобы (апелляции);

для согласования принятых по жалобе (апелляции) решений и разработанных мероприятий материалы проверки рассматриваются на внеочередном заседании Комитета по беспристрастности, с оформлением соответствующего протокола, копия которого прилагается к материалам проверки.

Результаты рассмотрения жалобы (претензии) и принятые по ним решения оформляются заключением, которое подписывается всеми членами рабочей группы и утверждается руководителем органа по сертификации – директором УП «БЕЛТЕХОСМОТР» (в его отсутствие (отпуск, командировка, болезнь) – заместителем руководителя органа по сертификации, начальником отдела по сертификации услуг по подготовке водителей УП «БЕЛТЕХОСМОТР»).

О результатах рассмотрения жалобы (апелляции) и принятых мерах орган по сертификации письменно уведомляет заявителя.

Письменный ответ регистрируется в порядке регистрации исходящих документов.