Процедуры для рассмотрения жалоб и апелляций

(выписка из руководства по качеству ЦПК-РК-РТ-02-2026
системы менеджмента провайдера)

7.6 Работа с жалобами

7.6.1 Провайдер проверки квалификации имеет процедуру для урегулирования жалоб, поступивших от заказчиков/участников или других сторон, соответствующую требованиям Закона Республики Беларусь 18 июля 2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» и включающую по крайней мере следующее:

a) описание процесса получения, подтверждения обоснованности и расследования жалобы, а также принятия решения о том, какие действия необходимо предпринять в ответ;
b) отслеживание и регистрация жалобы, включая действия, предпринятые для ее урегулирования;
c) обеспечение принятия необходимых мер.

Руководитель Провайдера проверки квалификации ведет регистрацию всех жалоб, а также ведет записи расследований и при необходимости корректирующих действий, выполняемых в рамках рассмотрения жалобы.

7.6.2 Описание процесса рассмотрения жалоб доступно для любой заинтересованной стороны. Процесс, рассмотрения жалоб размещается руководителем Провайдера в открытом доступе на официальном сайте Общества.

7.6.3 При получении жалобы провайдер проверки квалификации должен удостовериться, относится ли жалоба к деятельности по проверке квалификации, и, если это так, то он должен выполнить расследование по жалобе к деятельности, за которую он несет ответственность.

7.6.4 Руководитель Провайдера несет всю ответственность за сбор всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы. Ответственность Провайдера определена Положением о Провайдере, а ответственность руководителя Провайдера оговорена в его должностной инструкции. Кроме того, в договорных обязательствах или соглашениях с участником/заказчиком прописаны ответственности Провайдера за рассмотрение жалоб.

7.6.5 Когда это возможно, провайдер проверки квалификации должен подтвердить получение жалобы и представить подателю жалобы заключение по результатам ее расследования, а также, если это применимо, отчеты о ходе ее рассмотрения.

7.6.6 Расследование по жалобам и их урегулирование не должны приводить к каким-либо действиям дискриминационного характера.

Подать жалобу на действия Провайдера могут любые заказчики/участники вне зависимости от формы собственности от лица высшего руководства участника/заказчика, в т.ч. через их работника, имеющего полномочия официального представителя или другие заинтересованные стороны путем направления обращения в письменной форме или непосредственно при посещении Провайдера. Не могут подавать жалобу организации или лица, которые не имеют каких-либо документально оформленных взаимоотношений с Провайдером, а также третьи лица, выступающие от своего имени.

Жалоба должна содержать по крайней мере следующее:

- информацию о заявителе и его контактные данные;
- изложение сути по существу жалобы;
- по возможности факты или свидетельства, подтверждающие обоснованность жалобы.

Анонимные жалобы, то есть обращения, в которых не указаны данные юридического/физического лица, не подлежат рассмотрению. Жалобы, в которых не изложена суть обращения юридического/физического лица, не подлежат рассмотрению по существу жалобы.

Письменные обращения регистрируются как входящая корреспонденция в порядке, установленном в Обществе.

Не позднее дня, следующего за днем получения жалобы руководитель Общества совместно с руководителем Провайдера проводят анализ ее содержания на предмет того, относится ли жалоба (претензия), апелляция к деятельности, за которую провайдер проверки квалификации несет ответственность, и, если это так, жалоба принимается на рассмотрение. При личном приеме подателя жалобы у руководителя Общества совместно с руководителем Провайдера последний убеждается в устной форме о принадлежности жалобы к деятельности Провайдера и только после этого жалоба принимается на рассмотрение. Жалоба, которая не относится к деятельности провайдера проверки квалификации, не рассматривается, о чем руководитель Провайдера в письменной форме уведомляет заявителя, подавшего письменную жалобу, или в устной форме, если намерение подать жалобу происходило при личном приеме.

В случае принятия жалобы на рассмотрение Руководитель Провайдера незамедлительно регистрирует жалобу в журнале регистрации жалоб (**Приложение 7.1 РК**).

Руководитель Провайдера, когда это возможно, осуществляет письменное информирование заявителя о принятии жалобы не позднее 2-х рабочих дней после ее регистрации, исключая день регистрации.

После предварительного анализа жалобы приказом руководителя Общества создается комиссия под его руководством для рассмотрения жалобы, анализа причин ее появления и при необходимости принятия последующих действий по ее разрешению. В приказе также определяются лица, ответственные за подготовку

ответа на жалобу, сроки рассмотрения и направления результатов заявителю. При необходимости для рассмотрения сути жалобы на заседание комиссии могут быть приглашены третьи лица, чья компетентность в обсуждаемых вопросах очевидна или не вызывает сомнений со стороны руководителя Провайдера и руководителя Общества.

7.6.7 Действия по урегулированию жалоб должны быть выполнены либо проанализированы и одобрены лицами, не принимавшими участия в деятельности, по поводу которой поступила соответствующая жалоба. Если же имеющиеся ресурсы не позволяют этого, применяется любой альтернативный подход, который не должен ставить под угрозу беспристрастность. В состав комиссии входят лица, которые не имеют отношения к деятельности Провайдера, по поводу которой поступила жалоба. Однако, могут потребоваться специальные знания, которые может иметь только персонал Провайдера. Поэтому комиссия может поручать определенные действия по рассмотрению жалоб руководителю Провайдера и другому компетентному персоналу Провайдера, а также получать от них необходимую информацию, однако причастный к сути жалобы персонал Провайдера не может участвовать в принимаемых решениях или одобрять принимаемые действия по урегулированию жалоб.

Жалобы рассматриваются в сроки, установленные Законом Республики Беларусь 18 июля 2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Члены комиссии также несут ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы. При рассмотрении жалобы члены комиссии обязаны быть объективными и обеспечивать беспристрастность.

Комиссия рассматривает и анализирует характер жалобы и документацию, касающуюся деятельности провайдера проверки квалификации (записи, отчеты и т.п.). При необходимости запрашиваются разъяснения лиц, ответственных за деятельность, в отношении которой поступила жалоба.

Ответственность за подготовку и предоставление документов и записей для анализа комиссией несет руководитель Провайдера.

Результаты рассмотрения жалобы оформляется актом. Акт оформляется комиссией в свободной форме (с обязательным указанием информации о членах комиссии, документах и записях, которые были рассмотрены и решениях по результатам рассмотрения). Акт утверждается руководителем Общества и передается руководителю Провайдера.

Лицо, ответственное за направление подателю жалобы (назначенное приказом о создании комиссии в соответствии с п. 7.6.6 РК) заключения о ходе ее расследования подготавливает проект письма и направляет его для согласования и подписи руководителю Общества. Подписанное письмо регистрируется и направляется заявителю как исходящая корреспонденция в порядке, установленном в Обществе.

Решение одобряется лицом(лицами), не принимавшим(и) участие в рассматриваемой деятельности провайдера проверки квалификации, но деятельность может рассматриваться или доводиться такими лицами до сведения подателя жалобы.

Письменные ответы при необходимости содержат ссылки на нормы актов законодательства, а также содержат конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы подателя жалобы. В письменных ответах на жалобы в отношении действий провайдера проверки квалификации и его персонала содержится анализ и оценка указанных действий, информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными. В случае, если это применимо, для информирования подателя жалобы о ходе ее рассмотрения, ход рассмотрения комиссией жалобы может быть описан в письме.

В случае если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

Порядок урегулирования споров между провайдером проверки квалификации и заказчиком/участником определяется законодательством Республики Беларусь и включается в договорные обязательства или соглашения с Провайдером.

Результаты рассмотрения жалобы регистрируются руководителем Провайдера в журнале регистрации жалоб (**Приложение 7.1 РК**).

В случае выявления несоответствий в деятельности Провайдера руководитель Провайдера реализует процедуры управления несоответствующей работой и при необходимости корректирующими действиями (см. п. 7.5.4, п. 8.7 РК).

7.6.8 Когда это возможно, провайдер проверки квалификации должен представить подателю жалобы официальное уведомление о завершении работы с жалобой. Такое уведомление может содержаться в письме с заключениями по результатам расследования жалобы.

7.6.9 Высшее руководство Провайдера (руководитель Общества) несет ответственность за принятие всех решений на всех стадиях процесса работы с жалобой.

7.7 Работа с апелляциями

7.7.1 Провайдер проверки квалификации имеет процедуру для урегулирования апелляций, поступивших от заказчиков/участников и включающую по крайней мере следующее:

a) описание процесса получения, подтверждения обоснованности и расследования апелляции, а также принятия решения о том, какие действия необходимо предпринять в ответ;

b) отслеживание и регистрация апелляции, включая действия, предпринятые для принятия решения по ней;

с) обеспечение принятия необходимых мер.

Руководитель Провайдера проверки квалификации ведет регистрацию всех апелляций, а также ведет записи расследований и при необходимости корректирующих действий, выполняемых в рамках рассмотрения апелляции.

7.7.2 Описание процесса по работе с апелляциями доступно для любой заинтересованной стороны. Процесс по работе с апелляциями размещается руководителем Провайдера в открытом доступе на официальном сайте Общества.

7.7.3 Провайдер проверки квалификации должен подтвердить получение апелляции и представить подателю апелляции заключение по результатам ее рассмотрения, а также, если это применимо, отчеты о ходе ее рассмотрения.

7.7.4 Руководитель Провайдера несет всю ответственность за сбор всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности апелляции. Ответственность Провайдера определена Положением о Провайдере, а ответственность руководителя Провайдера оговорена в его должностной инструкции. Кроме того, в договорных обязательствах или соглашениях с участником/заказчиком прописаны ответственности Провайдера за рассмотрение апелляции.

7.7.5 Высшее руководство Провайдера (руководитель Общества) несет ответственность за принятие всех решений, принимаемых в процессе работы с апелляциями.

7.7.6 Решение по апелляции должно быть принято либо рассмотрено и утверждено лицами, не принимавшими участия в принятии решения, по поводу которого поступила соответствующая апелляция. Для участия в рассмотрении апелляции в состав комиссии входят лица, которые не имеют отношения к деятельности Провайдера и компетентные представители Провайдера, которые могут иметь отношение к принятию решения, являющегося предметом апелляции. Однако, решение по апелляции принимается техническим директором, представляющим независимую оценку результатов обсуждения комиссии. Поэтому комиссия может рассматривать сама и/или поручать определенные действия по расследованию апелляции руководителю Провайдера или техническому руководителю Провайдера, однако они не могут принимать решения по апелляции.

Апелляции рассматриваются в сроки, не превышающие 30 календарных дней, если отсутствует необходимость дополнительного изучения и проверки путем направления запросов в компетентные организации. В любом случае срок рассмотрения апелляции не должен превышать 60 календарных дней.

Члены комиссии также несут ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения объективности и обоснованности апелляции. При рассмотрении апелляции члены комиссии обязаны быть объективными и обеспечивать беспристрастность.

Комиссия рассматривает и анализирует причины апелляции и документацию, касающуюся деятельности провайдера проверки квалификации (записи, отчеты и т.п.). При необходимости запрашиваются разъяснения лиц, ответственных за деятельность, в отношении которой поступила апелляции.

Ответственность за подготовку и предоставление документов и записей для анализа комиссией несет руководитель Провайдера.

Результаты рассмотрения апелляции оформляется актом. Акт оформляется комиссией в свободной форме (с обязательным указанием информации о членах комиссии, документах и записях, которые были рассмотрены и решениях по результатам рассмотрения). Акт утверждается техническим директором Общества и передается руководителю Провайдера.

Лицо, ответственное за направление подателю апелляции (назначенное приказом о создании комиссии в соответствии с п. 7.6.7 РК) заключения о ее рассмотрении подготавливает проект письма и направляет его для согласования и подписи техническому директору и руководителю Общества. Подписанное письмо регистрируется и направляется заявителю как исходящая корреспонденция в порядке, установленном в Обществе.

Решение по апелляции одобряется лицом(лицами), не принимавшим(и) участие в принятии решения, являющегося предметом апелляции в рассматриваемой деятельности провайдера проверки квалификации, но информация о результатах рассмотрения апелляции и принятое решение может доводиться до сведения подателя апелляции лицами, принимавшими то решение Провайдера, в отношении которого подана апелляция.

Письменные ответы при необходимости содержат ссылки на нормы актов законодательства, а также содержат конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы подателя апелляции. В письменных ответах на апелляции в отношении технической деятельности провайдера проверки квалификации и его персонала содержатся результаты рассмотрения и при необходимости информация о принятых мерах в случае признания апелляции обоснованной. В случае, если это применимо для информирования подателя апелляции, о ходе ее рассмотрения. Ход рассмотрения комиссией апелляции может быть описан в письме.

В случае если в письменных ответах на апелляции содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

Порядок урегулирования споров между Провайдером и заказчиком/участником определяется договорными обязательствами или соглашениями с Провайдером.

Результаты рассмотрения апелляции регистрируются руководителем Провайдера в журнале регистрации апелляции (**Приложение 7.2 РК**).

В случае выявления несоответствий в деятельности Провайдера руководитель Провайдера реализует процедуры управления несоответствующей работой и при необходимости корректирующими действиями (см. п. 7.5.4, п. 8.7 РК).

7.7.7 Рассмотрение апелляций и принятие решений по ним не должны приводить к каким-либо действиям дискриминационного характера.

Подать апелляцию на техническую деятельность Провайдера могут любые заказчики/участники вне зависимости от формы собственности путем направления четко идентифицированной апелляции в письменной форме. Апелляция может быть подана Провайдеру от лица высшего руководства участника/заказчика, в т.ч. через их работника, имеющего полномочия официального представителя, только в отношении предоставленных услуг в части технической деятельности, связанной с конкретным туром проверки квалификации и оказывающей влияние на результаты этого участника/заказчика. Не могут подавать апелляции любые организации или лица, которые не являются участниками тура проверки квалификации, проведенного Провайдером, а также третьими лицами, выступающими от имени участников/заказчиков. Провайдеры проверки квалификации, в программах проверки квалификации которых используются процедуры оценивания характеристик функционирования, основанные исключительно на статистических методах, обычно не рассматривают апелляции. Апелляции, касающиеся оценивания характеристик функционирования, могут быть поданы в виде жалобы.

Апелляция должна быть документально оформлена и содержать по крайней мере следующее:

- информацию о заявителе и его контактные данные;
- изложение сути по существу апелляции;
- по возможности аргументы и/или информацию из надежного источника, подтверждающие обоснованность апелляции.

Анонимные апелляции, то есть апелляции, в которых не указаны данные юридического/физического лица, не подлежат рассмотрению. Апелляции, в которых не изложена суть апелляции юридического/физического лица, не подлежат рассмотрению по существу апелляции.

Письменные апелляции регистрируются как входящая корреспонденция в порядке, установленном в Обществе.

Не позднее дня, следующего за днем получения апелляции руководитель Провайдера совместно с техническим руководителем Провайдера проводят анализ ее содержания на предмет того, является ли апелляция обоснованной с технической точки зрения. При личном приеме ответственного лица заказчика у руководителя Провайдера совместно с техническим руководителем Провайдера они ведут в устной форме переговоры о сути апелляции к деятельности Провайдера и ее обоснованности, и если представитель заказчика продолжает настаивать, то принимают апелляцию. Апелляция, которая содержит претензии к деятельности провайдера проверки квалификации, не оказывающей влияние на результаты участия самого участника/заказчика, не рассматривается, о чем руководитель Провайдера

уведомляет в устной форме, если намерение подать апелляцию происходило при личном приеме, или в письменной форме, если апелляция доставлена посредством корреспонденции.

В случае принятия апелляции на рассмотрение Руководитель Провайдера незамедлительно регистрирует апелляцию в журнале регистрации апелляций (**Приложение 7.2 РК**).

Руководитель Провайдера, когда это возможно, осуществляет письменное информирование заявителя о принятии апелляции не позднее 2-х рабочих дней после ее регистрации, исключая день регистрации.

После предварительного анализа апелляции руководитель Провайдера информирует высшее руководство о наличии апелляции и при необходимости приказом руководителя Общества создается комиссия под руководством технического директора для рассмотрения апелляции, анализа причин ее появления, и при необходимости принятия последующих действий по результатам ее рассмотрения. В приказе также определяются лица, ответственные за подготовку ответа на апелляцию, сроки рассмотрения и направления результатов подателю апелляции. При необходимости для рассмотрения сути апелляции на заседание комиссии могут быть приглашены третьи лица, чья техническая компетентность в рассматриваемых вопросах очевидна или не вызывает сомнений со стороны Провайдера.