

ОАО «БелГрузМагистраль» диагностическая станция № 1	Выписка из РК 01-2021	Процесс рассмотрения жалоб и апелляций	
		Лист 1	листов 2

## 7.6 Процесс рассмотрения жалоб и апелляций

7.6.1 Организация процесса рассмотрения жалоб и апелляций включает следующие элементы и методы:

а) описание процесса получения, подтверждения, изучения жалобы или апелляции, а также решение относительно того, какие действия будут предприняты;

б) отслеживание и ведение записей о жалобах и апелляциях, включая действия по их разрешению;

с) гарантию выполнения любых соответствующих действий.

7.6.1.1 Подать жалобу (апелляцию) могут любые заказчики вне зависимости от формы собственности путем направления обращения в письменной форме.

Жалоба (апелляция) должна содержать:

- информацию о заявителе и его контактные данные;
- изложение сути жалобы (апелляции).

Анонимные жалобы (апелляции), то есть обращения заявителей, в которых не указано наименование юридического/физического лица или его контактные данные, не подлежат рассмотрению.

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

7.6.1.2 Не позднее дня, следующего за днем получения жалобы (апелляции) директор совместно с начальником ДС проводят анализ ее содержания на предмет того, относится ли жалоба (апелляция) к инспекционной деятельности, за которую ДС несет ответственность, и, если это так, жалоба (апелляция) принимается на рассмотрение.

В ДС жалоба (апелляция) регистрируется в журнале регистрации жалоб и апелляций (**Приложение 13**).

Начальник ДС осуществляет письменное информирование заявителя о принятии жалобы (апелляции) в течение 2-х рабочих дней после ее получения (а также, в случае необходимости информирует заявителя о ходе ее рассмотрения).

Жалоба (апелляция), которая не относится к деятельности ДС, не рассматривается, о чем начальник ДС в письменной форме уведомляет заявителя.

Директор несет ответственность за принятие всех решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалобы (апелляции).

7.6.1.3 После анализа жалобы (апелляции) приказом директора создается комиссия под его руководством для рассмотрения жалобы (апелляции), анализа причин ее появления и последующих действий по ее разрешению. В приказе также определяются лица, ответственные за подготовку ответа на жалобу (апелляцию), сроки рассмотрения и направления результатов заявителю.

Жалобы (апелляции) рассматриваются в сроки, установленные Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 № 300-3.

В состав комиссии включаются лица, которые не имеют отношения к деятельности ДС, по поводу которой поступила жалоба (апелляция).

ОАО «БелГрузМагистраль» диагностическая станция № 1	Выписка из РК 01-2021	Процесс рассмотрения жалоб и апелляций	
		Лист 2	листов 2

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

Комиссия рассматривает и анализирует характер жалобы (апелляции) и документацию, касающуюся инспекционной деятельности (инспекционные записи, отчеты и/или свидетельства инспекции, квалификацию персонала и т.п.). При необходимости запрашиваются разъяснения лиц, ответственных за инспекционную деятельность, в отношении которой поступила жалоба (апелляция).

Ответственность за подготовку и предоставление документов и записей для анализа комиссией несет начальник ДС.

7.6.1.4 Результаты рассмотрения жалобы (апелляции) оформляется актом. Акт оформляется комиссией в свободной форме (с обязательным указанием информации о членах комиссии, документах и записях, которые были рассмотрены и выводов по результатам рассмотрения). Акт утверждается директором и передается начальнику ДС.

Лицо, ответственное за направление заявителю ответа (см. подпункт 7.6.1.3 РК) подготавливает проект письма и направляет его для согласования и подписи директору. Подписанное письмо регистрируется и направляется заявителю как исходящая корреспонденция в порядке, установленном в Обществе.

Решение доводится до сведения заявителя или истца, или рассматривается и одобряется лицом (ами), не принимавшим (ими) участие в рассматриваемой исходной деятельности по проведению инспекции.

Письменные ответы при необходимости содержат ссылки на нормы актов законодательства, а также содержат конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя.

В письменных ответах на жалобы (апелляции) в отношении действий ДС и ее персонала включается анализ и оценка указанных действий, информация о принятых мерах в случае признания жалоб (апелляций) обоснованными.

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 ДС и заказчиком определяется законодательством Республики Беларусь.

7.6.1.5 Результаты рассмотрения жалобы (апелляции) регистрируются начальником ДС в журнале регистрации жалоб и апелляций (**Приложение 13**).

В случае наличия несоответствий начальник ДС реализует процедуры управления несоответствующей работой и корректирующими действиями (см. раздел 8.7 РК). После реализации необходимых мероприятий начальник ДС извещает заявителя о принятых мерах.

Если процесс рассмотрения апелляций завершается заменой отчета инспекции и/или свидетельства, то начальник ДС сообщает об этом соответствующим органам государственного управления в соответствии с требованиями законодательства (см. подпункт 7.4.6 РК).