

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Основным правилом рассмотрения апелляций и жалоб является объективность и беспристрастность в рассмотрении апелляций и жалоб и принятии решений по ним.

Апелляции и жалобы рассматриваются в соответствии с законодательством Республики Беларусь, в том числе Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц", Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786.

Ознакомится с общим порядком подачи обращений граждан и юридических лиц можно [по ссылке](#).

Апелляции или жалобы регистрируются в журнале регистрации апелляций и жалоб органа по сертификации услуг.

Орган по сертификации услуг после получения подтверждает заявителю получение официальной жалобы или апелляции.

В соответствии с приказом руководителя органа по сертификации услуг назначается ответственное лицо за ведение делопроизводства по апелляциям и жалобам, поступающим в орган по сертификации услуг, в том числе за ведение и хранение журнала регистрации апелляций и жалоб.

Рассмотрение жалоб, принятие решений по жалобам осуществляется Советом по сертификации органа по сертификации услуг.

Рассмотрение апелляций, принятие решений по апелляциям осуществляется Комитетом по беспристрастности органа по сертификации услуг.

Совет по сертификации органа по сертификации услуг (далее – Совет по сертификации) действует на основании Положения о Совете по сертификации органа по сертификации услуг, которое утверждается руководителем государственного учреждения "Национальное агентство по туризму".

Комитет по беспристрастности органа по сертификации (далее - Комитет) действует на основании Положения о Комитете по беспристрастности органа по сертификации услуг, которое утверждается руководителем государственного учреждения "Национальное агентство по туризму".

Совет по сертификации и Комитет рассматривает соответственно жалобы и апелляции конфиденциально.

Специалисты, принимавшие участие в деятельности по сертификации, периодической оценке сертифицированного оказания услуг, связанной с поступившей жалобой или апелляцией, которые включены в состав Совета по сертификации или Комитета, не принимают участие в принятии решения Советом по сертификации или Комитетом по данной жалобе и апелляции.

В целях предотвращения конфликта интересов персонал, который предоставлял заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу, не привлекается органом по сертификации услуг для анализа или принятия решений по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика.

Выписка из протокола заседания Совета по сертификации или Комитета вместе с сопроводительным письмом (уведомлением о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы, апелляции) направляется заявителю, апеллянту в сроки, предусмотренные законодательством Республики Беларусь.