

СВОДКА ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ
к проекту национального стандарта
**ГОСТ Р 1.9.111-1.007.19 Рекомендации по работе с обращениями граждан для
некоммерческих потребительских организаций**
(шифр 1.0.111-1.007.19)

Структурный элемент стандарта	Замечание, предложение	Заключение разработчика (результаты публичного обсуждения)
ФГУП Стандартиформ, письмо от 2019.11.07		
Введение	<p>Следующий абзац необходимо переформулировать и смягчить, представить альтернативу, чтобы избежать колоссальных претензий в дальнейшем:</p> <p>В настоящий момент государственные органы контроля и надзора обеспечивают лишь формальные и процедурные стороны работы с обращениями граждан. Существо описываемых проблем зачастую игнорируется, смысл обращений теряется в процессе длительной переписки и колоссального документооборота.</p>	<p>В настоящий момент государственные органы контроля и надзора обеспечивают формальные и процедурные стороны работы с обращениями граждан, зачастую не имея возможности предоставить заявителям ответ по существу проблемы. У данной проблемы много разно уровневых причин, в том числе и на законодательном уровне.</p>
2	Ссылки на еще не вступившие в силу стандарты убрать в библиографию	Принято
7	Заменить: аккаунты соцсетей организации на ресурсы организации в сети Интернет	Принято
8	ФИО указать в сокращениях	Отклонено в связи с тем, что ФИО является общепринятым сокращением
11	Исключить ссылки на сайты	Принято
12.2	Больницу заменить на учреждение здравоохранения	Принято
12.4	МВД заменить на учреждения охраны правопорядка	Принято
16	Интернет-ресурсе организации заменить на в сети Интернет	Принято

Приложение А	возможность прикрепления документов, видео- и фотоматериалов, как исходных (сканов чеков, фотографий товара и упаковки), так и сопровождающих процесс работы с заявкой (письма, протоколы и прочее)	возможность прикрепления документов, видео- и фотоматериалов, как исходных (электронных копий чеков, фотографий товара и упаковки), так и сопровождающих процесс работы с заявкой (письма, протоколы и прочее)
РИПИ, заседания 20.01.20-14.03.2020		
Структ.эл.	Текст первой редакции стандарта	Текст окончательной редакции стандарта
Введение	Информация о качестве товаров, полученная от волонтеров, граждан разных регионов страны позволяет выстроить достаточно широкую и полную картину происходящего на потребительском рынке.	Информация о качестве товаров, полученная от волонтеров, граждан разных регионов страны позволяет выстроить достоверную и полную картину происходящего на потребительском рынке.
Введение	...так как предмет жалобы мигрирует из одного объекта розничной торговли в другой и выездная проверка, проведенная через 30 дней, не обнаруживает товар, указанный в обращении	Исключено
5, абзац 5	При необходимости проведения мероприятий ОКН по поступившим в организацию обращения организация может запросить необходимую для ОКН информацию у заявителя либо собрать данную информация самостоятельно.	При необходимости проведения контрольно-надзорных мероприятий по поступившим в организацию обращения организация может запросить необходимую для ОКН информацию у заявителя либо собрать данную информация самостоятельно.
6 Название пункта	Общий алгоритм работы с обращениями	Порядок первичной работы с обращениями
6.1	- проверка достоверности обращения, - сбор информации о товаре/производителе/продавце/, а также о наличии жалоб на аналогичные инциденты;	проверка достоверности обращения, включающая в том числе сбор информации о товаре/производителе/продавце/, а также о наличии жалоб на аналогичные

		инциденты
6.2		Пункт перенесен, имеет номер 12.1
8, последнее предложение пункта	Недостающую информацию рекомендуется запросить у заявителя.	Исключен
9, абзац 3, пример	В обращении заявителя о предполагаемой фальсификации топленого масла следующая информация позволяет идентифицировать продукт, произвести его закупку и проверку	В обращении заявителя о предполагаемой фальсификации топленого масла следующая информация позволяет идентифицировать продукт.
9, 3 абзац, пример	<p>Пример — В обращении заявителя о предполагаемой фальсификации топленого масла следующая информация позволяет идентифицировать продукт:</p> <p>Полное наименование (топленое масло Краснодарское, жирность 99 %)</p> <p>Описание товара (внешний вид, упаковка, размер/объем/вес, прочие характеристики)</p> <p>Изготовитель</p> <p>Адрес места покупки</p> <p>Фото образца</p> <p>Описание свойств, на основании которых заявитель предполагает фальсификацию продукта</p>	Исключен
9, второй абзац	После регистрации обращения рекомендуется оценить достаточность предоставленной заявителем информации для идентификации предмета обращения (ГОСТ Р 58185–2018 п. 6.4.1) и проверки достоверности обращения согласно п.10.	После регистрации обращения рекомендуется оценить достаточность предоставленной заявителем информации для дальнейшей работы согласно п.10
п. 9		Пункт перенесен, нумерация изменена, имеет номер 10.
п.10	Проверка достоверности обращений	Пункт перенесен, нумерация изменена, имеет номер 9

<p>п.11, абзацы 2, 3</p>	<p>–перечень продукции, не соответствующей обязательным требованиям, размещенный на государственном информационном ресурсе для потребителей на сайте Роспотребнадзора (http://www.rospotrebnadzor.ru/);</p> <p>- материалы исследований общественных объединений, размещенные в разделе Информационно-аналитические материалы на сайте Роспотребнадзора</p>	<p>–перечень продукции, не соответствующей обязательным требованиям, размещенный на государственном информационном ресурсе для потребителей на сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;</p> <p>- материалы исследований общественных объединений, размещенные в раздел Информационно-аналитические материалы на сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека</p>
<p>п.11, абзацы 4, 5,6</p>	<p>–сайты в сети Интернет Роскачество (https://rskrf.ru/)</p> <p>–сайт в сети Интернет Росконтроль (https://roscontrol.com/)</p> <p>–сайты региональных потребительских организаций, на которых размещается информация о проведенных проверках;</p>	<p>–материалы исследований потребительских товаров, размещенные на сайтах некоммерческих организаций в сети Интернет (Роскачество, Росконтроль, сайты региональных потребительских организаций);</p>
<p>п.11, абзацы 8</p>	<p>Если в ходе проверки достоверность предоставленной в обращении информации подтвердилась, дальнейшие действия организации определяются видом обращения</p>	<p>Если в ходе проверки достоверность предоставленной в обращении информации подтвердилась, дальнейшие действия организации определяются в зависимости от вида обращения</p>
<p>12.1</p>	<p>– направление писем производителю/продавцу товара, в том числе для уточнения происхождения товара (является ли приобретенная заявителем продукция контрафактной), направления претензий и т.д.;</p>	<p>– направление писем/претензий производителю/продавцу товара, в том числе для уточнения происхождения товара и выявления контрафактной продукции;</p>
<p>12.5</p>	<p>Консультации могут касаться перечисленных в п.12.4 тем, а также возврата</p>	<p>Консультации могут включать перечисленные в п.12.4 темы, а также</p>

	товара, получения компенсаций от продавца, обращения в суд и пр.	разъяснения необходимых действий заявителя для возврата товара, получения компенсаций от продавца, обращения в суд и прочее
13, абзац 5	<p>При условии выполнения требований к документации и целостности образца, возможно проведение испытаний образцов продукции, предоставленных заявителем.</p> <p>Пример – Заявительница обратилась с жалобой на отравление нитратами в закупленных ею овощах. Образцы овощей были предоставлены заявителем.</p>	Перенесен в п.13,абзац 3
13, абзац 3	В случае, если продукция, не была предоставлена заявителем, закупку образцов для проведения испытаний следует провести в той же ОРТ, где приобретал данную продукцию заявитель.	В случае, если продукция, явившаяся основанием для обращения, не была предоставлена заявителем, закупку образцов для проведения испытаний следует провести в той же ОРТ, где приобретал данную продукцию заявитель.
14.2	публикация вопросов и ответов на специально выделенной для этой цели части информационных ресурсов организации	публикация вопросов и ответов на информационных ресурсах организации
16	Информационный ресурс, содержащий обращения граждан и ответы на них, рекомендуется размещать на сайте организации в сети Интернет, чтобы пользователи могли ознакомиться с ранее размещенными ответами на вопросы.	Информационный ресурс, содержащий обращения граждан (без указания их личных данных в соответствии с [2]) и ответы на них, рекомендуется размещать на сайте организации в сети Интернет, чтобы пользователи могли ознакомиться с ранее размещенными ответами на вопросы.
16	Рекомендуется также вести форму учета поступивших обращений в удобном для организации формате. Документацию, связанную с обращением (фотографии товара, копии чеков, медицинские справки,	Рекомендуется также вести форму учета поступивших обращений в удобном для организации формате, позволяющем сохранить документацию, связанную с обращением (фотографии

	сертификаты и декларации соответствия, протоколы испытаний, переписка и прочее) следует сохранять в электронном виде в течение не менее трех лет.	товара, копии чеков, медицинские справки, сертификаты и декларации соответствия, протоколы испытаний, переписка и прочее.
--	---	---

Председатель ТК 111 И.В.



Виноградова

Составитель сводки отзывов, секретарь ТК 111



А.Ю. Ярмухаметова