



**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА  
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯМИ**

**ДП СМ 5.9-2015**

Разработана	ООСМ, ОЭПК
Ответственный за пересмотр	ОЭПК
Проверена	Менеджером по качеству Морозовой Е.В.
Утверждена Приказом по БГЦА	от 10.11.2015 № 74
Введена в действие	с 10.11.2015
Редакция №	1
Экземпляр №	КОНТРОЛЬНЫЙ
Изменение	№ 1, приказ от 13.04.2016 №57

**Минск, 2015**

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	3
2 ССЫЛКИ .....	3
3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
4 СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ .....	4
5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ .....	4
6 УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯМИ.....	5
6.1 Общие положения .....	5
6.2 Поступление и регистрация обращений.....	6
6.3 Идентификация категорий обращений.....	6
6.4 Управление предложениями и заявлениями.....	7
6.5 Управление жалобами, касающимися аккредитованных субъектов.....	7
6.6 Рассмотрение жалоб на действия БГЦА .....	9
6.7 Анализ информации по результатам рассмотрения жалоб.....	10
7 ЗАПИСИ.....	10
Приложение 1 Форма книги учета личного приема граждан, .....	11
в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц.....	11
Приложение 2 Форма «Реквизиты Программы для регистрации SMBisness.....	12
Приложение 3 Форма отчета о ходе рассмотрения обращения.....	13
Лист регистрации изменений в ДП СМ 5.9 «Управление обращениями» .....	14
Лист ознакомления с документом системы менеджмента ДП СМ 5.9 «Управление обращениями».....	15

## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура (далее – процедура) является документом системы менеджмента Республиканского унитарного предприятия «Белорусский государственный центр аккредитации» (далее БГЦА), разработана с учетом требований п.5.9 СТБ ISO/IEC 17011 и устанавливает порядок регистрации, рассмотрения, принятия решений по обращениям, информирования заявителей о принятых решениях в отношении обращений, поступивших в БГЦА.

## 2 ССЫЛКИ

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие документы:

Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. N 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», принят Палатой представителей 24 июня 2011 года, одобрен Советом Республики 30 июня 2011 года (далее – Закон).

ТКП 50.10-2011 Национальная система аккредитации Республики Беларусь. Порядок аккредитации

*СТБ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь  
ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы*

СТБ ISO/IEC 17011-2008 Оценка соответствия. Требования к органам по аккредитации органов по оценке соответствия

*РК СМ-2016 Руководство по качеству БГЦА*

ДП СМ 5.8-2015 Анализ со стороны руководства

*ДП СМ 7-2015 Документированная процедура. Процесс аккредитации*

*ДП СМ 7-04-2016 Документированная процедура. Оценка на месте*

ДП СМ 7-05-2015 Документированная процедура. Подготовка материалов к рассмотрению на заседании Технической комиссии по аккредитации. Порядок принятия решений по аккредитации и предоставления аккредитации

РИ СМ 5.3-01-2014 Рабочая инструкция. Управление организационно-распорядительной документацией и делопроизводством

## 3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей документированной процедуре применяются термины и определения, установленные в Законе, *ГОСТ ISO/IEC 17000*, *СТБ ISO/IEC 17011*, *СТБ ISO 9000*, РК СМ, включая следующие термины и определения:

**обращение:** Индивидуальное или коллективное заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме (Закон);

**заявление:** Ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) (далее, если не определено иное, - организация), индивидуальных предпринимателей (Закон);

**предложение:** Рекомендация по улучшению деятельности организаций, индивидуальных предпринимателей, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества (Закон);

**заявитель:** Гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение (Закон);

**письменное обращение:** Обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том

числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений (Закон);

**электронное обращение:** Обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет (Закон);

**устное обращение:** Обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема (Закон);

**индивидуальное обращение:** Обращение одного заявителя (Закон);

**коллективное обращение:** Обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам) (Закон);

**повторное обращение:** *Письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление) (Закон);*

**книга замечаний и предложений:** Документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) (далее, если не определено иное, - замечания) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, качестве производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг (Закон);

**апелляция:** Обращение органа по оценке соответствия для пересмотра любого отрицательного решения, принятого органом по аккредитации по отношению к желаемому статусу аккредитации (п.3.6 СТБ ISO/EC 17011);

**жалоба:** В отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью органа по аккредитации или деятельностью аккредитованного им органа по оценке соответствия со стороны физического лица или организации, предполагающее подготовку ответа (п.3.9 СТБ ISO/EC 17011).

#### 4 СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

В настоящей процедуре применяются следующие аббревиатуры:

**БГЦА** – Государственное предприятие «БГЦА»;

**НПА** – *нормативный правовой акт;*

**ТКА** – техническая комиссия по аккредитации;

**ТНПА** – *технический нормативный правовой акт;*

**ООС** – орган по оценке соответствия;

**ОЭПК** – отдел экономической, правовой и кадровой работы;

**ЭБД** – *электронная база данных.*

#### 5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

**5.1 Директор БГЦА** назначает ответственных(ое) лиц(о) за организацию рассмотрения обращений (ответственных исполнителей), поступающих в БГЦА, несет ответственность за:

- определение возможности рассмотрения обращения;
- определение и идентификацию категории обращения;
- своевременное рассмотрение обращения по существу.

**5.2 Заведующий канцелярией** несет ответственность за:

- регистрацию обращений, поступивших в БГЦА, в автоматизированной базе данных;
- контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений и хранение доказательных

материалов по рассмотрению обращений;

– подготовку отчета о поступивших в БГЦА обращениях для рассмотрения на совещании «Анализ со стороны руководства» и передачу менеджеру по качеству отчета для формирования приложений к протоколу совещания «Анализ со стороны руководства».

**5.3 Начальник ОЭПК** несет ответственность за определение и идентификацию категории обращения, определение возможности рассмотрения обращения.

**5.4 Начальники отдела аккредитации лабораторий, отдела аккредитации органов по сертификации** несут ответственность за организацию рассмотрения обращений на деятельность аккредитованных субъектов, контроль соблюдения сроков рассмотрения обращения согласно данной процедуре и назначение компетентных и беспристрастных ответственных исполнителей для рассмотрения обращений, которые прямо или косвенно не связаны с предметом обращения.

**5.5 Лицо(ца), назначенные ответственным(ми) за рассмотрение обращения** (далее – ответственные исполнители), несет(ут) ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения согласно данной процедуре, за объективность и своевременность проведения работ по рассмотрению обращения, сбор достоверной информации по обращению, предоставления материалов по рассмотрению обращения (если оно является жалобой) на ТКА, передачу материалов по рассмотрению обращения в канцелярию.

**5.6 Секретарь-референт** несет ответственность за регистрацию:

– обращений в ходе личного приема директором или лицом, исполняющим его обязанности;

– результатов рассмотрения обращения.

**5.7 Члены ТКА** несут ответственность за компетентность и объективность принятого решения по жалобе на деятельность аккредитованного субъекта.

**5.8 Все участники процедуры рассмотрения обращений** несут ответственность за соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при рассмотрении обращения, представляющих коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

## **6 УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯМИ**

### **6.1 Общие положения**

**6.1.1** Поступающие в БГЦА обращения подразделяются на жалобы, предложения, заявления.

**6.1.2** Рассмотрению не подлежат анонимные обращения, то есть обращения, в которых не указаны:

– фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы гражданина;

– адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

– либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) и его место нахождения.

*Электронное обращение должно содержать адрес электронной почты заявителя. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.*

**6.1.3** Порядок управления жалобами соответствует порядку, изложенному в п.12 ТКП 50.10 и Законе;

**6.1.4** Порядок управления обращениями, не являющимися жалобами (являющимися предложениями или заявлениями) установлен в п.6.2-п.6.4 настоящей процедуры в соответствии с Законом.

**6.1.5** Процедура управления обращениями включает следующие этапы: получение, регистрация, определение возможности рассмотрения и идентификация категории обращения, рассмотрение обращений, направление ответа по результатам рассмотрения подателю обращения.

## **6.2 Поступление и регистрация обращений**

### **6.2.1 Регистрация устных обращений**

Устные обращения, поступающие в ходе личного приема директором (заместителем директора), регистрируются секретарём-референтом в Книге учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (приложение 1).

Примечание:

1 Если решение вопросов, содержащихся **в устном обращении**, не относится к компетенции БГЦА, ответственные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

2 Если для решения вопросов, изложенных в устном обращении, относящихся к компетенции БГЦА, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей документированной процедурой в отношении письменных обращений.

### **6.2.2 Регистрация письменных обращений**

Письменные обращения могут поступать:

- в ходе личного приема;
- по почте (почтовое отправление), электронная почта, факс;
- курьером;
- путем внесения замечаний и(или) предложений в «Книгу замечаний и предложений».

**6.2.3** Письменные обращения, поступившие по почте, курьером или нарочным регистрируются в канцелярии согласно РИ СМ 5.3-01 в ЭБД SMBisness в разделе «Обращения граждан и юридических лиц» (приложение 2).

## **6.3 Идентификация категорий обращений**

**6.3.1** После регистрации письменное обращение поступает на рассмотрение директору БГЦА или его заместителю, при необходимости для идентификации категории привлекается начальник ОЭПК, либо лицо его замещающее.

**6.3.2** При рассмотрении обращения:

- определяется возможность рассмотрения обращения;
- определяется её «адресность»: деятельность касается аккредитованного субъекта или БГЦА; связь деятельности с принятием решения по аккредитации (несоблюдение сроков, процедуры, некорректность поведения персонала БГЦА, включая привлекаемый персонал и пр.);

– идентифицируется «категория» обращения (жалоба, предложение или заявление).

**6.3.3** Резолюция руководителя включает:

- руководство к конкретному действию;
- идентификацию категории обращения (жалоба, предложение, заявление, апелляция, вне компетентности);
- назначение должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, не заинтересованного в предмете обращения (фамилию ответственного исполнителя);
- срок исполнения;
- дату направления на рассмотрение;



- визу начальника ОЭПК (при необходимости его привлечения);
- личную подпись, инициалы и фамилию директора или лица, исполняющего его обязанности.

**6.3.4** Заведующий канцелярией перед выдачей ответственному исполнителю задания вносит информацию об обращении в ЭБД SMBusiness с указанием его категории («жалоба», «предложение», «заявление», «вне компетентности»), заполняет реквизит «Тема» и вносит срок исполнения задания согласно нанесенной резолюции (ставит на контроль исполнения), см. приложение 2.

#### **6.4 Управление предложениями и заявлениями**

По обращению, не относящемуся к жалобе (не требующее дополнительного изучения и проверки), ответственный исполнитель в течение 15 дней направляет ответ заявителю по существу обращения.

Примечание: При поступлении письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции БГЦА (адресность определяет директор или лицо, его замещающее; при необходимости привлекается начальник ОЭПК), назначенный исполнитель в течение пяти дней направляет их для рассмотрения организациям в соответствии с компетенцией организаций, и уведомляет заявителей (без рассмотрения по существу) с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в соответствующем обращении.

#### **6.5 Управление жалобами, касающимися аккредитованных субъектов**

**6.5.1** В течение всего процесса рассмотрения жалобы ответственный исполнитель информирует заявителя о ходе рассмотрения жалобы согласно срокам, установленным Законом.

**6.5.2** *Обращения, идентифицированные как жалобы, рассматриваются с проведением внеплановой оценки на месте и/или мониторинга. С учетом объективных свидетельств по решению директора БГЦА жалоба может быть рассмотрена без оценки на месте.*

*Срок рассмотрения жалобы в случае проведения оценки на месте и/или мониторинга не должен превышать одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.*

*Для решения изложенных в обращении вопросов может потребоваться совершение определенных действий в сроки, превышающие месячный срок (запрос и анализ дополнительной информации, получение консультации в техническом комитете, проведение исследований, испытаний и др.). В этом случае, по решению директора БГЦА, заявителю в срок не позднее пяти дней до окончания месячного срока со дня, следующего за днем поступления обращений, лицом, назначенным ответственным за рассмотрение жалобы, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращений по существу.*

*Перед рассмотрением жалобы, если возможно, ответственный исполнитель БГЦА уточняет, была ли жалоба, касающаяся аккредитованного ООС, рассмотрена самим ООС.*

*При наличии в обращении документальных свидетельств того, что аккредитованный субъект не выполняет требования аккредитации, ответственный за рассмотрение жалобы готовит отчет по форме (приложение 3) и представляет его на заседание ТКА, для рассмотрения вопроса о приостановлении всей или части области аккредитации на время рассмотрения жалобы до принятия окончательного решения.*

#### **6.5.3 Рассмотрение жалобы без оценки на месте**

**6.5.3.1** *В случае принятия директором решения о рассмотрении жалобы без оценки на месте исполнитель, ответственный за рассмотрение жалобы, осуществляет анализ представленной с жалобой информации (оценивает её полноту и достаточность). В случае*

недостаточности представленной с жалобой информации и невозможности принятия по ней решения ответственный исполнитель запрашивает всю необходимую информацию, касающуюся рассмотрения жалобы у заинтересованных сторон (подателя жалобы, аккредитованного субъекта и др.).

По результатам рассмотрения жалобы, ответственный исполнитель готовит проект отчета о ходе рассмотрения обращения (приложение 3). Проект отчета о ходе рассмотрения обращения выносится на рассмотрение на ближайшее запланированное или внеочередное заседание ТКА.

**6.5.3.2** ТКА может запросить дополнительную консультацию от технического комитета для рассмотрения жалобы. С решением по жалобе, принятым на заседании ТКА согласно порядку, установленному в ДП СМ 7-05, директор/или лицо, исполняющее его обязанности, может не согласиться, и отправить материалы, связанные с рассмотрением жалобы, на доработку в пределах срока рассмотрения жалобы.

**6.5.3.3** На основании решения, принятого на ТКА, и рассмотренного отчета ответственный исполнитель готовит письменный ответ заявителю. Письменный ответ излагается доступно, обоснованно и мотивированно, содержит конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие обращение (при необходимости приводятся ссылки на действующие НПА, ТНПА и доказательные документы).

В случае решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения либо решения об оставлении обращения без рассмотрения по существу (жалоба не обоснована), в письменном ответе заявителю указывается порядок его обжалования.

Аккредитованному субъекту, в отношении которого было принято решение, направляется выписка из решения ТКА.

**6.5.3.4** Письменный ответ на письменное обращение подписывается директором БГЦА, или лицом, исполняющим его обязанности. Перед отправлением письменного ответа заявителю канцелярия идентифицирует наличие (исходящий регистрационный №, дата отправления) подготовленного к отправке ответа в ЭБД SMBusiness (приложение 2) и снимает поручение с контроля исполнения.

#### **6.5.4 Рассмотрение жалобы с проведением внеплановой оценки на месте**

**6.5.4.1** Решение о необходимости проведения внеплановой оценки и привлечении для этой цели технического(их) оценщика(ов) ответственный исполнитель согласовывает с директором или лицом, исполняющим его обязанности.

**6.5.4.2** Исполнитель, ответственный за рассмотрение жалобы, оформляет отчет по форме приведенной в приложении 3 и предоставляет его на заседание ТКА в порядке, установленном ДП СМ 7-05. Решением ТКА действие аттестата аккредитации всей или части области аккредитации может быть приостановлено на время рассмотрения жалобы до принятия окончательного решения.

**6.5.4.3** Ответственный исполнитель формирует группу по оценке в порядке, установленном разделами 7 и 12 ТКП 50.10, документированной процедурой ДП СМ 7.

**6.5.4.4** Внеплановая оценка на месте для рассмотрения жалобы проводится согласно порядку, изложенному в ДП СМ 7-04.

**6.5.4.5** Внеплановая оценка на месте назначается по обращению:

- органов государственного надзора на деятельность аккредитованного субъекта;
- содержащему документальное свидетельство того, что аккредитованный субъект не выполняет требования аккредитации.



В этих случаях внеплановая оценка проводится за счет аккредитованного субъекта, на основании положений соглашения с аккредитованным субъектом.

Расходы по необоснованной жалобе (при необходимости) БГЦА может возместить через суд в установленном порядке.

**6.5.4.6** Отчет об оценке на месте по результатам рассмотрения обращения, оформленный согласно требованиям ДП СМ 7-04, и проект ответа заявителю выносятся на рассмотрение на очередное или внеочередное заседание ТКА. С решением по жалобе, принятым на заседании ТКА, директор или лицо, исполняющее его обязанности, может не согласиться, и отправить материалы по рассмотрению жалобы на доработку в пределах сроков рассмотрения жалобы.

**6.5.4.7** На основании решения, принятого на ТКА, и рассмотренного отчета ответственное лицо готовит письменный ответ заявителю в порядке, определенном п. 6.5.3.3-6.5.3.4 данной процедуры.

## **6.6 Рассмотрение жалоб на действия БГЦА**

**6.6.1** В случае, если жалоба поступила на деятельность БГЦА (несоблюдение порядка выполнения работ, несоблюдение сроков, некорректное поведение членов группы по оценке и иное, не связанное с принятием решения), для ее рассмотрения требуется не более 15 дней со дня регистрации такой жалобы в канцелярии. Приказом директора (или лица, исполняющего его обязанности) создается комиссия (с назначением председателя и секретаря) для рассмотрения и подготовки заключения по результатам обращения.

**6.6.2** В состав комиссии включаются сотрудники, не связанные с предметом жалобы, начальник ОЭПК, председатель профкома, начальник соответствующего структурного подразделения, а также другие специалисты БГЦА по предложению директора/заместителя директора, в зависимости от характера и содержания рассматриваемой жалобы.

**6.6.3** Комиссия рассматривает материалы по существу жалобы, в случае необходимости запрашивает у заявителя или работников БГЦА, которых касалась жалоба, дополнительную информацию для проверки изложенных в жалобе фактов, планирует иные действия для объективной оценки по существу жалобы.

**6.6.4** По результатам работы комиссия формирует отчет (приложение 3), который подписывается всеми членами комиссии.

**6.6.5** В разделе «Содержание (сущность проблемы)» отчета указывают фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе факты, наличие или отсутствие нарушения в действиях БГЦА.

**6.6.6** Отчет комиссии по жалобе на деятельность БГЦА предоставляется директору для ознакомления и одобрения.

**6.6.7** Если поступающая жалоба касается деятельности директора/заместителя директора БГЦА, такая жалоба в пятидневный срок перенаправляется в Государственный комитет по стандартизации, либо выносятся на Совет по аккредитации для ее рассмотрения и принятия решения.

**6.6.8** Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (председатель комиссии), формирует ответ заявителю и снимает задачу с контроля у заведующего канцелярией. В случае признания жалобы обоснованной в письменном ответе на жалобу в отношении действий (бездействия) БГЦА и его сотрудников формулируются результаты анализа указанных действий (бездействия), а также информация о принятых мерах.

**6.6.9** Жалоба считается рассмотренной по существу, если запланированные корректирующие и предупреждающие действия, удовлетворяют заявителя, и отправлен письменный ответ заявителю с материалами, подтверждающими выполнение

запланированных мер. В случае несогласия заявителя с результатом рассмотрения жалобы, он имеет право обратиться в Совет по аккредитации. Решение, принятое Советом по аккредитации, может быть обжаловано заявителем в суде, согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

## 6.7 Анализ информации по результатам рассмотрения жалоб

**6.7.1** Материалы по рассмотрению жалоб и иных обращений (отчеты и письменные ответы) формируются в папках с исходящей корреспонденцией в канцелярии.

**6.7.2** Годовой отчет по рассмотрению поступивших обращений, включая диаграмму динамики поданных и обоснованных жалоб, оценку эффективности их рассмотрения, заведующий канцелярией передает ежегодно менеджеру по качеству для формирования приложений к отчету по анализу со стороны руководства, как одно из входных данных согласно ДП СМ 5.8.

## 7 ЗАПИСИ

Перечень записей, оформляемых по результатам выполненных работ, приведен в таблице:

Наименование, вид* записи	Место оперативного хранения записи	Ответственный за ведение записи	Место нахождения формы записи	Срок хранения записи
Книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (БН)	Приемная директора	Секретарь-референт	Приложение 1	5 лет
Программа для регистрации SMBusiness (ЭН)	Канцелярия	Заведующий канцелярией	Приложение 2	-
Отчет о ходе рассмотрения обращения (БН)	Канцелярия	Ответственный исполнитель	Приложение 3	5 лет
Письменный ответ по результатам обращения (БН)	Канцелярия	Ответственный исполнитель	Произвольная	5 лет
*ЭН – документ хранится на электронном носителе; БН - документ хранится на бумажном носителе				

## Приложение 1

**Форма книги учета личного приема граждан,  
в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата</b>	<b>Ф.И.О. обратившегося (заявителя)</b>	<b>Адрес места жительства и (или) места работы</b>	<b>Тематика, содержание обращения</b>	<b>Результаты рассмотрения обращения</b>	<b>Отметка об объявлении ответа заявителю</b>	<b>Подпись (согласие заявителя)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

## Приложение 2

**Форма «Реквизиты Программы для регистрации SMBisness»**
**Перечень реквизитов Программы для регистрации SMBisness**

Регистрационный индекс N _____	
Фамилия, имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина	
Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы)	
гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон	
Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты, контактный телефон	
Форма подачи обращения	
Дата поступления обращения (вход.)	
Количество листов обращения	
Количество листов приложений	
Даты, индексы <*> повторных обращений	
Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма	
Тематика	
Содержание (сущность проблемы)	
Резолюция директора	
Ответственный исполнитель:	
Срок исполнения	
Документ направлен на исполнение	
_____ (Дата) (подпись) (И.О.Ф.)	
Дата направления ответственному исполнителю	
Срок исполнения _____ Дата исполнения _____	
Ход рассмотрения	
Дата ответа заявителю _____ N _____	
Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема	
Отметка о снятии с контроля	
Документ подшит в дело N _____	
_____ (Дата) _____ (подпись) _____ (И.О.Ф.)	
<*> Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса	

## Приложение 3

## Форма отчета о ходе рассмотрения обращения

## Отчет о ходе рассмотрения обращения

1 Комиссией в составе:		
Ф.И.О.	Организация	Должность

Дата рассмотрения  
обращения:

**2 Информация об организации, органе по оценке соответствия:**

Наименование заявителя: - Ф.И.О., должность, или наименование организации; - Контактное лицо	
Номер телефона/факса, e-mail	
Место расположения организации	
Форма подачи обращения	
Дата поступления обращения (вход.)	
Количество листов обращения	
Количество листов приложений	
Тематика (категория обращения)	
Содержание (сущность проблемы)	
Результаты рассмотрения обращения	
<i>Вывод по результатам рассмотрения обращения</i>	
<i>Последующие действия</i>	
Дата	
Подпись	
Приложения к отчету: ..... ..... ..... ..... .....	

Подпись, дата

**Лист регистрации изменений  
В ДП СМ 5.9 «Управление обращениями»**

№ изменения	Дата внесения изменения	Пункт изменённой позиции (причина изменения)	Подпись лица, вносившего изменение	Расшифровка подписи лица вносившего изменение
1	2	3	4	5
1	13.04.2016, приказ №57	р.2 Замена ссылочных документов		Клименко Е.Е.
		р.3 Уточнение термина «повторное обращение»		
		р.4 Дополнение списка аббревиатур		
		п.6.1.2 Дополнение в части содержания электронного обращения		
		п.6.5.2 Корректировка сроков и методов рассмотрения жалоб в соответствии с требованиями Закона и ТКП 50.10		
		п.6.5.3.1 Уточнение метода анализа информации без оценки на месте		
		р.7 Уточнение таблицы в части исключения записей, приведенных в документах, на которые давались ссылки по тексту процедуры		
		Приложение 3 Уточнение формы отчета		



