



**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА  
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯМИ**

**ДП СМ 5.9-2015**

Разработана	<i>ООРА (изменение 2)</i> , ОЭПК
Ответственный за пересмотр	ОЭПК
Проверена	Менеджером по качеству Морозовой Е.В.
Утверждена Приказом по БГЦА	от <b>10.11.2015 № 74</b>
Введена в действие	с <b>10.11.2015</b>
Редакция №	<b>1</b>
Экземпляр №	КОНТРОЛЬНЫЙ
Изменение	<b>1, приказ от 13.04.2016 №57</b>
	<b>2 с 01.11.2017, приказ от 24.10.2017 № 108</b>

**Минск, 2015**

<b>1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>2 ССЫЛКИ.....</b>	<b>3</b>
<b>3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>4 СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ.....</b>	<b>4</b>
<b>5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>6 УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯМИ.....</b>	<b>5</b>
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
<b>7 ЗАПИСИ.....</b>	<b>11</b>
<b>Приложение 1</b> Форма книги учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц.....	12
<b>Приложение 2</b> Форма «Реквизиты Программы для регистрации SMBusiness.....	13
<b>Приложение 3</b> Форма отчета о ходе рассмотрения обращения.....	14
Лист регистрации изменений в 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 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).

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-2017 Руководство по качеству государственного предприятия «БГЦА» (изменение 2)*

ДП СМ 5.8-2015 Документированная процедура. 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

*ДП СМ 7.10-2016 Документированная процедура. Рассмотрение апелляций (изменение 2)*

*П СМ 4.3-2017 Положение о Совете по обеспечению беспристрастности (изменение 2)*

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

## 3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей 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:** Индивидуальные или коллективные заявления, 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 заявителя на проведение аккредитации/ аккредитованного субъекта в орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого органом по аккредитации в отношении процесса аккредитации или его результатов (изменение 2);*

**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:

**АС** – *аккредитованный субъект; (изменение 2)*

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

**НПА** – нормативный правовой акт;

**ТКА** – техническая комиссия по аккредитации;

**ТНПА** – технический нормативный правовой акт;

**ООРА** – *отдел организации работ по аккредитации; (изменение 2)*

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

**СЭД** – *система электронного документооборота. (изменение 2)*

#### **5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ**

**5.1 Директор** 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 *СЭД*; (*изменение 2*)  
– 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 участие в определении категории обращения, подготовку проекта приказа о формировании и участие в работе комиссии по рассмотрению жалобы на действия БГЦА.

**5.4 Начальники отделов аккредитации лабораторий, отдела аккредитации органов по сертификации** несут ответственность за организацию рассмотрения обращений, контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений согласно данной процедуре, назначение компетентных и беспристрастных ответственных исполнителей для рассмотрения обращений, **контроль исполнения решений, принятых по обращениям.** (*изменение 2*)

**5.5 Лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения** (далее – ответственный исполнитель), несет 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, **своевременную подготовку ответа заявителю о решении, принятом по результатам рассмотрения обращения.** (*изменение 2*)

**5.6 Помощник руководителя** (*изменение 2*) 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/заявителя на проведение аккредитации.

**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, **апелляции**, (*изменение 2*) предложения, заявления.

**Порядок рассмотрения апелляций изложен в ДП СМ 7.10.** (*изменение 2*)

**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 исключен (изменение 2)**

**6.1.4** Порядок управления обращениями, 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 *помощником руководителя (изменение 2)* 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), факсом;
- по электронной почте,
- курьером;
- путем внесения замечаний и(или) предложений в «Книгу замечаний и предложений».

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

### **6.3 Идентификация категорий обращений**

**6.3.1** После регистрации письменное обращение поступает на рассмотрение директору/*заместителю директора*, при необходимости для идентификации категории привлекается начальник/*юрисконсульт* ОЭПК. *(изменение 2)*

#### **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, *апелляция* (*изменение 2*) 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 и не заинтересованного в предмете обращения (фамилию ответственного исполнителя);
- срок исполнения;
- дату направления на рассмотрение;
- визу начальника ОЭПК (при необходимости его привлечения);
- собственноручную подпись директора или лица, исполняющего его обязанности.

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

*При поступлении информации от контролирующих (надзорных) органов о неудовлетворенности деятельностью аккредитованных субъектов, данная корреспонденция регистрируется как переписка с государственными органами (присваивается индекс – Н) и рассматривается по данной процедуре как жалоба.* (*изменение 2*)

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

По обращению, не требующему дополнительного изучения и проверки (кроме жалобы и апелляции), ответственный исполнитель в течение 15 дней направляет ответ заявителю по существу обращения.

*Примечание: При поступлении письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не относится к компетенции БГЦА, назначенный исполнитель в течение пяти дней направляет его для рассмотрения организации в соответствии с компетенцией организации, и уведомляет заявителя. Обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу, в этом случае заявитель уведомляется в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в соответствующем обращении.* (*изменение 2*)

#### **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 *периодической* оценки компетентности с оценкой на месте и/или мониторинга. С учетом объективных свидетельств по решению директора жалоба может быть рассмотрена без *внеплановой оценки периодической компетентности с оценкой на месте.* (*изменение 2*)

Срок рассмотрения жалобы в случае проведения *внеплановой периодической оценки компетентности* и/или мониторинга не должен превышать одного месяца. (*изменение 2*)

Для решения изложенных в *жалобе* вопросов может потребоваться совершение определенных действий в сроки, превышающие месячный срок (запрос и анализ дополнительной информации, получение консультации в техническом комитете, проведение



исследований, испытаний, *проведение внеплановой периодической оценки компетентности с оценкой на месте в срок более 30 дней по независящим от БГЦА причинам* и др.). В этом случае, по решению директора, заявителю в срок не позднее пяти дней до окончания месячного срока со дня, следующего за днем поступления *жалобы*, 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. *(изменение 2)*

Перед рассмотрением жалобы, 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 *действия аттестата аккредитации во* всей или части области аккредитации на время рассмотрения жалобы до принятия окончательного решения. *(изменение 2)*

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

**6.5.3.1** В случае принятия директором решения о рассмотрении жалобы без *внеплановой периодической оценки компетентности с оценкой на месте* *(изменение 2)* 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 *жалобы* (приложение 3). Проект отчета о ходе рассмотрения *жалобы* выносится на рассмотрение на ближайшее запланированное или внеочередное заседание ТКА. *(изменение 2)*

**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 *жалобы*, в письменном ответе заявителю указывается порядок его обжалования. *(изменение 2)*

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

**6.5.3.4** Письменный ответ на *жалобу* *(изменение 2)* подписывается директором или лицом, исполняющим его обязанности. Перед отправлением письменного ответа заявителю канцелярия идентифицирует наличие (исходящий регистрационный №, дата отправления)



подготовленного к отправке ответа в СЭД SMBusiness (приложение 2) и снимает поручение с контроля исполнения.

**6.5.3.5** Если в письме указано решение о проведении внеплановой периодической оценки компетентности аккредитованного субъекта, ответственный исполнитель сообщает данную информацию заведующему канцелярией, который вносит ее в СЭД SMBusiness для контроля исполнения (изменение 2).

О результатах проведения внеплановой периодической оценки компетентности аккредитованного субъекта ответственный исполнитель уведомляет контролирующие (надзорные) органы, если жалоба поступила от этих органов (изменение 2).

**6.5.4** Рассмотрение жалобы с проведением внеплановой периодической оценки компетентности с оценкой на месте

**6.5.4.1** Решение о необходимости проведения внеплановой *периодической оценки компетентности с оценкой на месте* и привлечении для этой цели технического(их) эксперта(ов) по аккредитации ответственный исполнитель согласовывает с директором или лицом, исполняющим его обязанности. (изменение 2).

**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 ДП СМ 7 (изменение 2).

**6.5.4.4** Внеплановая *периодическая оценка компетентности с оценкой на месте* для рассмотрения жалобы проводится согласно порядку, изложенному в ДП СМ 7-04. (изменение 2)

**6.5.4.5** Внеплановая *периодическая оценка компетентности с оценкой на месте может* назначаться по жалобе: (изменение 2)

– органов государственного *контроля* (изменение 2) (надзора) на деятельность аккредитованного субъекта;

– содержащей документальное свидетельство того, что аккредитованный субъект не выполняет требования аккредитации.

В этих случаях внеплановая *периодическая оценка компетентности с оценкой на месте* (изменение 2) проводится за счет аккредитованного субъекта, на основании соглашения с аккредитованным субъектом.

**6.5.4.6** Отчет об оценке 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 создается комиссия (с назначением председателя и секретаря) для рассмотрения и подготовки заключения по результатам **рассмотрения жалобы. Проект приказа разрабатывает начальник ОЭПК. (изменение 2)**

**6.6.2** В состав комиссии включаются работники, 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 утверждения.

**6.6.7** Если поступающая жалоба касается деятельности директора/заместителя директора БГЦА, такая жалоба в пятидневный срок выносится на **Совет по обеспечению беспристрастности** для ее рассмотрения и принятия решения. **Порядок работы Совета по обеспечению беспристрастности определен П СМ 4.3. (изменение 2)**

**6.6.8** Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (председатель комиссии/**секретарь Совета**) (изменение 2), 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 работников 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 обеспечению беспристрастности (изменение 2)**. Решение, принятое **Советом по обеспечению беспристрастности (изменение 2)**, 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	<b>Помощник руководителя (изменение 2)</b>	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**

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

## 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**

<b>1 Комиссией в составе:</b>		
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	
Вывод по результатам рассмотрения обращения	
Последующие действия	
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		
2	30.10.2017, Приказ от 24.10.2017 № 108, дата введения с 01.11.2017	р.2 Замена ссылочных документов		Клименко Е.Е.
		По всему тексту процедуры Ссылки на документы, ссылки на структурные подразделения БГЦА, термины		