**ДП СМ 7.12-2024**

**РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ**

|  |  |
| --- | --- |
| Разработана | Отдел правовой и кадровой работы |
| Ответственный за пересмотр | Отдел правовой и кадровой работы |
| Утверждена | Приказом от 17.10.2024 №122 |
| Введена в действие | с 04.11.2024 |
| Редакция | 02 |
| Экземпляр | Контрольный |
| Взамен | ДП СМ 7.12-2015 |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Область применения | 3 |
| 2 | Ссылки | 3 |
| 3 | Термины и определения | 4 |
| 4 | Обозначения и сокращения | 4 |
| 5 | Ответственность | 4 |
| 6 | Управление жалобами | 6 |
| 6.1 | Общие положения | 6 |
| 6.2 | Поступление и регистрация жалоб | 6 |
| 6.3 | Управление жалобами в отношении деятельности аккредитованных субъектов | 7 |
| 6.4 | Рассмотрение жалобы с проведением внеплановой периодической оценки компетентности | 8 |
| 6.5 | Рассмотрение жалоб на деятельность БГЦА | 9 |
| 6.6 | Анализ информации по результатам рассмотрения жалоб | 10 |
| 7 | Применяемые формы | 10 |
| 8 | Управление записями | 10 |
| Лист регистрации изменений | | 12 |

**1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

**1.1** Настоящая документированная процедура (далее – процедура) является документом системы менеджмента Республиканского унитарного предприятия «Белорусский государственный центр аккредитации» (далее – БГЦА, орган по аккредитации), разработана в развитие п. 7.12 РК СМ с учетом требований п. 7.12 ГОСТ ISO/IEC 17011 и устанавливает порядок регистрации, рассмотрения, принятия решений по жалобам, поступившим в БГЦА.

**1.2** Требования настоящей процедуры обязательны для применения персоналом БГЦА, участвующим в процессе рассмотрения жалоб.

**1.3** Действие настоящей процедуры не распространяется на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами, а также на обращения, подлежащие рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращений работника к нанимателю, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

**2 ССЫЛКИ**

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие документы:

Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 06.09.2024 №65   
«О Порядке взаимодействия органов по аккредитации государств – членов Евразийского экономического союза в части рассмотрения жалоб и апелляций» (далее – Порядок взаимодействия органов по аккредитации);

Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. N 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (в редакции Законов Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3, от 17 июля 2020 г. № 50-З, от 28 июня 2022 г. № 176-З (далее – Закон);

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений»;

Постановление Государственного комитета по стандартизации Республике Беларусь 31 мая 2011 г. № 27 «Об утверждении Правил аккредитации» (далее – Правила аккредитации);

СТБ ISO 9000 (ISO 9000, IDT) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ ISO/IEC 17000 (ISO/IEC 17000, IDT) Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;

ГОСТ ISO/IEC 17011 (ISO/IEC 17011, IDT) Оценка соответствия. Требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия;

РК СМ Руководство по качеству государственного предприятия «БГЦА»;

ДП СМ 7 Процесс аккредитации;

ДП СМ 7.6 Оценка;

ДП СМ 9.8 Анализ со стороны руководства;

П СМ 7.7 Положение о технической комиссии по аккредитации;

РИ СМ 9.3-01 Управление организационно-распорядительной документацией и делопроизводством.

*Примечание: при пользовании настоящей процедурой следует применять действующие версии ссылочных документов. Если ссылочные документы заменены (изменены), то при пользовании настоящей процедурой следует руководствоваться замененными (измененными) документами. Если ссылочные документы отменены без замены, то положения процедуры, в которых даны ссылки на них, применяются в части, не затрагивающей эти ссылки.*

**3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В настоящей процедуре применены термины и определения, установленные в Законе, ГОСТ ISO/IEC 17000, ГОСТ ISO/IEC 17011, включая следующие термины и определения:

**жалоба**: требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) органа по аккредитации.

**заявитель:** гражданин Республики Беларусь; юридическое лицо Республики Беларусь; иностранный гражданин, лицо без гражданства, представительство иностранной организации, находящиеся на территории Республики Беларусь, если иное не определено Конституцией Республики Беларусь, законами и международными договорами Республики Беларусь, подавшие (подающие) обращение.

**обращение:** индивидуальные или коллективные заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

**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).

**письменное обращение:** обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений.

**устное обращение:** обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема.

**электронное обращение:** обращение заявителя, поданное посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений).

**4 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

В настоящей документированной процедуре применены следующие обозначения и сокращения:

|  |  |
| --- | --- |
| ЕАЭС | – Евразийский экономический союз |
| АС | – аккредитованный субъект; |
| БГЦА,  орган по аккредитации | – Республиканское унитарное предприятие «Белорусский государственный центр аккредитации»; |
| НПА | – нормативный правовой акт; |
| ТКА | – техническая комиссия по аккредитации; |
| ТНПА  ОА | – технический нормативный правовой акт;  – отдел аккредитации; |
| ООРА  ООС | – отдел организации работ по аккредитации;  – орган по оценке соответствия; |
| ОПКР | – отдел правой и кадровой работы; |
| СЭД SMBusiness | – система электронного документооборота «SMBusiness». |
| IDT | – обозначение идентичной степени соответствия международному стандарту (идентичность по техническому содержанию и структуре). |

**5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

**5.1** Директор несет ответственность за:

* определение возможности рассмотрения жалобы;
* назначение ответственного(ых) начальника(ов) отдела(ов) за организацию рассмотрения жалоб, поступающих в БГЦА;
* своевременное рассмотрение жалобы по существу;
* исполнение мер по решениям, принятых по жалобам.

**5.2** Заведующий канцелярии несет ответственность за:

* регистрацию жалоб, поступивших в БГЦА, посредством СЭД SMBusiness;
* контроль соблюдения сроков рассмотрения жалоб и хранение документов (записей, свидетельств и др.) по рассмотрению жалоб;
* подготовку отчета о поступивших в БГЦА жалобах.

**5.3** Начальник отдела правой и кадровой работы(далее – ОПКР) несет ответственность за:

* участие в определении категории обращения;
* подготовку проекта приказа о формировании комиссии по рассмотрению жалобы (далее– Комиссия) при поступлении жалобы на действия БГЦА;
* назначение ответственного лица – юрисконсульта ОПКР, участвующего в рассмотрении жалобы.

**5.4** Начальник отдела несет ответственность за:

* назначение ответственного исполнителя для рассмотрения жалобы;
* контроль соблюдения сроков рассмотрения жалобы;
* контроль исполнения мер по принятым решениям.

**5.5** Ответственный исполнитель за рассмотрение жалобы несет ответственность за:

* объективное и недискриминационное рассмотрение жалобы;
* сбор и проверку всей информации по жалобе (при необходимости);
* соблюдение сроков рассмотрения жалобы;
* предоставление записей и материалов по рассмотрению жалобы на техническую комиссию по аккредитации (далее - ТКА);
* своевременную подготовку ответа заявителю о решении, принятом по результатам рассмотрения жалобы;
* предоставление записей и материалов жалобы в канцелярию для хранения.

**5.6** Секретарь-референт несет ответственность:

* за регистрацию обращений, поступивших в ходе личного приема директором или заместителем директора;
* регистрацию результатов рассмотрения обращений, идентифицированных как жалоба, поступивших в ходе личного приема.

**5.7** Юрисконсульт ОПКР несет ответственность за:

* уведомления аккредитованных субъектов о поступивших на их деятельность жалобах, а также предоставление в адрес органа по аккредитации информации, касающейся рассмотрения жалобы (копии документов по результатам деятельности по оценке соответствия, рабочих записей и др.), подготовленной ответственным за рассмотрение жалобы;
* при поступлении жалоб, содержащих вопросы, решение которых не относится к непосредственной компетенции органа по аккредитации, требующих разъяснений обоснованности выданных документов в течение пяти рабочих дней направляет жалобу для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляет заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в жалобе.

**5.8** Члены ТКА несут ответственность за компетентность и объективность принятого решения при рассмотрении отчета(ов) по существу рассмотрения жалобы.

**5.9** Организатор работ по аккредитации ООРА несет ответственность за направление в установленные сроки в адрес АС выписки из протокола заседания ТКА о назначении внеплановой оценки компетентности с целью определения обоснованности жалобы, выписки о результатах рассмотрения жалобы, включающей информацию о принятом решении в отношении деятельности АС.

**5.10** Все участники процесса рассмотрения жалобнесут ответственность за соблюдение конфиденциальности информации, полученной при рассмотрении жалобы, представляющей коммерческую и иную тайну (сведения о персональных и личных данных), кроме случаев, предусмотренных законодательством.

**6 УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ**

**6.1 Общие положения**

6.1.1 Доступность процесса рассмотрения жалоб любой заинтересованной стороне обеспечивается посредством размещения настоящей процедуры на веб-сайте БГЦА.

6.1.2 Жалобы, поступившие от органов по аккредитации государств – членов  
ЕАЭС   на действия (бездействие) органа по оценке соответствия рассматриваются в соответствии с Порядком взаимодействия органов по аккредитации.

6.1.3 Анализ и решения по жалобам не выражаются в каких-либо дискриминационных действиях в отношении заявителя.

6.1.4 БГЦА при рассмотрении жалобы должен:

– принять решение относительно обоснованности жалобы, на основании представленных документальных свидетельств;

– принять соответствующие меры и оценить их результативность;

– отвечать лицу, направившему жалобу.

6.1.5 БГЦА при рассмотрении жалобы несет ответственность за:

– сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения жалобы;

– все принимаемые решения на всех уровнях рассмотрения жалобы.

6.1.6 Рассмотрение жалобы осуществляется в сроки, установленные в статье 17 Закона. Срок рассмотрения жалобы, поступивший от органов по аккредитации государств – членов  
ЕАЭС не должен превышать 25 дней рабочих дней с даты направления органом по аккредитации информации о принятии жалобы к рассмотрению.

6.1.7 Директором может быть принято решение о прекращении процесса рассмотрения жалобы в случае, если в повторно направленной жалобе не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах по предыдущей жалобе имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителю в установленном порядке направлен ответ.

## 6.2 Поступление и регистрация жалоб

6.2.1 Жалобы могут поступать в ходе личного приема, по почте (почтовое отправление), курьером. Письменные обращения, идентифицированные как жалобы, регистрируются в канцелярии согласно РИ СМ 9.3-01 в СЭД SMBusiness в разделе «Обращения граждан и юридических лиц».

6.2.2 Электронные обращения, в последующем идентифицированные как жалобы, могут поступать посредством системы учета и обработки обращений, регистрируются в канцелярии согласно РИ СМ 9.3-01 в СЭД SMBusiness в разделе «Обращения граждан и юридических лиц» с присвоением им идентификационного номера.

6.2.3 Обращения, в последующем идентифицированные как жалобы, поступающие в ходе личного приема директором либо заместителем директора, регистрируются секретарем-референтом в книге учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (Ф 7.12-01).

6.2.4 Рассмотрению не подлежат жалобы, 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);
* наименование юридического лица (полное или сокращенное) и его место нахождения.

6.2.5 При рассмотрении жалобы:

* определяется возможность ее рассмотрения;
* определяется ее «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 др.);
* устанавливается позиция АС по оспариваемым вопросам. Жалоба, касающаяся АС, должна быть рассмотрена им.

6.2.6 После регистрации жалоба поступает на рассмотрение директору либо заместителю директора для наложения резолюции.

6.2.7 Резолюция директора либо заместителя директора включает:

* назначение начальника(ов) отдела(ов), в чьей компетенции находится рассмотрение вопросов по жалобе;
* срок исполнения;
* дату направления на рассмотрение.

## 6.3 Управление жалобами в отношении деятельности аккредитованных субъектов

**6.3.1 Общие положения**

6.3.1.1 Перед рассмотрением жалобы БГЦА, при необходимости, обеспечивает рассмотрение жалобы АС, на деятельность которого поступила жалоба.

Жалобы, не содержащие фактических данных о допущенных АС нарушениях и требующие разъяснений, направляются для рассмотрения соответствующему АС с обезличенными персональными данными заявителя или заявителю даются разъяснения о праве непосредственно обратиться к компетентному АС.

6.3.1.2После регистрации жалобы, юрисконсультом ОПКР в адрес заявителя в письменном виде в произвольной форме направляется уведомление о получении БГЦА жалобы.

6.3.1.3 Для решения изложенных в жалобе вопросов может понадобиться 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 в срок более 30 дней по независящим от БГЦА причинам и др.). В этом случае по решению директора либо заместителя директора заявителю в срок не позднее пяти дней до окончания месячного срока со дня, следующего за днем поступления жалобы, юрисконсультом ОПКР направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения жалобы по существу.

6.3.1.4 При наличии в обращении, идентифицированном как жалоба, документальных свидетельств того, что АС не выполняет требования аккредитации, ответственный за рассмотрение жалобы готовит отчет по форме (Ф 7.12-02) 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.

6.3.1.5ТКА может запросить дополнительную консультацию от технического комитета БГЦА для рассмотрения жалобы в пределах срока рассмотрения жалобы.

6.3.1.6Рассмотрение и принятие решения по жалобе, которое доводится до сведения заявителя жалобы, осуществляется лицами, не связанными прямо или косвенно с деятельностью, касающейся рассматриваемых в жалобе вопросов.

**6.3.2 Рассмотрение жалобы без проведения внеплановой периодической оценки компетентности**

6.3.2.1 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 (заявителя жалобы, аккредитованного субъекта и др.).

По результатам рассмотрения жалобы ответственный исполнитель готовит отчет о ходе рассмотрения жалобы (Ф 7.12-02). В случае установления несоответствий отчет о ходе рассмотрения жалобы выносится на рассмотрение на ближайшее запланированное или внеплановое заседание ТКА для принятия решения.

6.3.2.2 Лицо, назначенное ответственным за рассмотрение жалобы, готовит письменный ответ заявителю о результатах ее рассмотрения и завершении рассмотрения жалобы.

Письменный ответ излагается доступно, обоснованно и мотивированно, содержит конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие жалобу (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. АС, в отношении которого было принято решение, направляется выписка из протокола заседания ТКА в порядке, установленном в П СМ 7.7.

6.3.2.3Письменный ответ на жалобу подписывается директором или заместителем директора, регистрируется работниками канцелярии в СЭД SMBusiness в РКК исходящей корреспонденции и направляется заявителю посредством СМДО или заказным почтовым отправлением с обратным уведомлением о получении. После отправления ответа заявителю поручение снимается с контроля исполнения.

## 6.4. Рассмотрение жалобы с проведением внеплановой периодической оценки компетентности

6.4.1 ТКА назначает проведение внеплановой периодической оценки компетентности с целью рассмотрения поступившей жалобы на основаниях, установленных пунктом 47-2 главы 8 Правил аккредитации. Организатор работ по аккредитации при принятии решения на заседании ТКА о назначении внеплановой оценки компетентности с целью определения обоснованности жалобы направляет выписку АС в порядке, установленном в П СМ 7.7.

6.4.2 Ответственный за рассмотрение жалобы формирует группу по оценке в порядке, установленном ДП СМ 7.

6.4.3 Внеплановая периодическая оценка компетентности для рассмотрения жалобы проводится согласно порядку, изложенному в ДП СМ 7.6.

6.4.4 Заключительный отчет об оценке по результатам внеплановой периодической оценки компетентности оформляется согласно требованиям ДП СМ 7.6.

6.4.5 Ответственный за рассмотрение жалобы исполнитель предоставляет материалы по результатам внеплановой периодической оценки компетентности на заседание ТКА в порядке, установленном П СМ 7.7.

6.4.6 На основании решения, принятого на ТКА, лицо, назначенное ответственным за рассмотрение жалобы готовит письменный ответ заявителю о завершении рассмотрения жалобы и результатах ее рассмотрения.

Письменный ответ излагается доступно, обоснованно и мотивированно, содержит конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие жалобу (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. АС, в отношении которого было принято решение, направляется выписка из протокола заседания ТКА в порядке, установленном в П СМ 7.7.

6.4.7Письменный ответ на жалобу подписывается директором или лицом, исполняющим его обязанности, регистрируется работниками канцелярии в СЭД SMBusiness в РКК исходящей корреспонденции и направляется заявителю посредством СМДО или заказным почтовым отправлением с обратным уведомлением о получении. После отправления ответа заявителю поручение снимается с контроля исполнения.

## 6.5 Рассмотрение жалоб на действия БГЦА

6.5.1 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), приказом по предприятию создается Комиссия (с назначением председателя, секретаря) для рассмотрения и подготовки заключения по результатам рассмотрения жалобы. Проект приказа разрабатывает работник ОПКР.

6.5.2 В состав комиссии включаются сотрудники, прямо или косвенно не связанные с предметом жалобы, работники ОПКР, председатель профкома, начальник соответствующего структурного подразделения или лицо его заменяющее, а также другие специалисты БГЦА по предложению директора либо заместителя директора в зависимости от характера и содержания рассматриваемой жалобы.

Председатель комиссии:

1) планирует работу и руководит деятельностью Комиссии;

2) председательствует на заседаниях Комиссии;

3) контролирует сроки рассмотрения жалоб и своевременное представление информации членам комиссии, заявителю и руководству БГЦА.

Организация работы Комиссии осуществляется секретарем Комиссии. Секретарь Комиссии не является членом Комиссии и не имеет права голоса при принятии комиссией решения.

Секретарь Комиссии должен:

- направить докладную записку работнику(ам) БГЦА, на которого(ых) была подана жалоба о необходимости предоставления в комиссию письменных разъяснений по сути поступившей жалобы;

- оформить дело на каждую жалобу в отдельности, в которое подшиваются все материалы по жалобе;

- ознакомить с делом по жалобе членов Комиссии;

- оформить отчет заседания комиссии и довести до сведения руководству БГЦА;

- по результатам рассмотрения жалобы подготовить и направить ответ заявителю.

6.5.3 Секретарь Комиссии в процессе рассмотрения жалобы имеет право получать от членов Комиссии информацию по рассматриваемой жалобе, запрашивать необходимую информацию по существу жалобы.

6.5.4 Члены комиссии рассматривают жалобу по существу в установленные настоящей процедурой сроки, объективно оценивают изложенные обстоятельства и причины, явившиеся основой для подачи жалобы, проверяют их достоверность.

Члены комиссии вправе запрашивать у секретаря комиссии, необходимые материалы, касающиеся сути жалобы.

6.5.5 Решение комиссии принимается открытым голосованием и считается принятым, если за него подано большинство голосов от общего количества присутствующих.

6.5.6 По результатам работы Комиссии секретарь формирует отчет (Ф 7.12-02), который подписывается всеми членами Комиссии.

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

6.5.8 Отчет Комиссии по жалобе на деятельность БГЦА предоставляется директору для ознакомления и утверждения.

6.5.9 Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (председатель Комиссии/секретарь), формирует ответ заявителю и снимает задачу с контроля у заведующего канцелярией. В случае признания жалобы обоснованной в адрес заявителя направляется письменный ответ, содержащий соответствующую информацию о ходе рассмотрения жалобы, в т.ч. результаты рассмотрения жалобы, и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы.

6.5.10 Жалоба считается рассмотренной по существу, если заявителю предоставлен мотивированный ответ, который содержит описание принятых решений.

В случае несогласия заявителя с результатом рассмотрения жалобы он вправе обжаловать его в порядке, согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

## 6.6 Анализ информации по результатам рассмотрения жалоб

6.6.1 Материалы по рассмотрению жалоб (отчеты и письменные ответы) формируются в папках с исходящей корреспонденцией в канцелярии.

6.6.2 Годовой отчет по количеству рассмотренных поступивших жалоб, включая динамику поданных обоснованных жалоб, заведующий канцелярией подготавливает ежегодно к отчету по анализу со стороны руководства согласно ДП СМ 9.8.

**7 ПРИМЕНЯЕМЫЕ ФОРМЫ**

# Ф.7.12-01 Книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц

Ф 7.12-02 Отчет о ходе рассмотрения жалобы

# 8 УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ

Информация об управлении записями по настоящей процедуре приведена в   
**Таблице 1.**

**Таблица 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование, вид\* записи** | **Место хранения**  **записи** | **Ответственный за**  **актуализацию формы записи/ ответственный за заполнение формы записи** | **Место нахождения формы записи** | **Срок  хранения  записи** |
| Книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (БН) | Приемная директора | ОПКР/  Секретарь-референт | ИС «Аккредитация»/  Документы СМ БГЦА/  ДП СМ 7.12/  Ф 7.12-01 | 5 лет |
| Отчет о ходе рассмотрения жалобы (БН) | Канцелярия | Ответственный исполнитель | ИС «Аккредитация»/  Документы СМ БГЦА/  ДП СМ 7.12/  Ф 7.12-02 | 5 лет |
| Письменный ответ по результатам жалобы (БН, ЭН) | Канцелярия | ОПКР/  Юрисконсульт ОПКР | Произвольная | 5 лет |
| \*ЭН – документ хранится на электронном носителе;  БН - документ хранится на бумажном носителе | | | | |

**Лист регистрации изменений**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковый номер  изменения | № приказа об утверждении/ введении в действие | Дата  утверждения/ введения в действие | Пункт измененной позиции | Подпись  лица,  вносившего изменение | Расшифровка подписи лица, вносившего  изменение |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |