**ДП СМ 7.13-2023**

**РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ**

|  |  |
| --- | --- |
| Разработана | Отделом правовой и кадровой работы |
| Ответственный за пересмотр | Отдел правовой и кадровой работы |
| Утверждена  | Приказом № 54 от 14.04.2023 |
| Введена в действие | с 18.04.2023 |
| Редакция  | 03 |
| Изменение | 1 с 18.10.2024, приказ от 16.10.2024 №121 |
| Экземпляр  | Контрольный |
| Взамен |  |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Область применения | 3 |
| 2 | Ссылки | 3 |
| 3 | Термины и определения | 3 |
| 4 | Обозначения и сокращения | 3 |
| 5 | Ответственность | 5 |
| 6 | Общие положения | 5 |
| 7 | Рассмотрение апелляции | 6 |
| 7.1 | Подготовка материалов к рассмотрению апелляции | 7 |
| 7.2 | Порядок формирования и работы Комиссии по апелляции | 7 |
| 7.3 | Анализ информации по рассмотрению апелляций | 8 |
| 8 | Применяемые формы | 8 |
| 9 | Управление записями | 8 |
|  | Лист регистрации изменений | 10 |

**1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

**1.1** Настоящая документированная процедура (далее - процедура) является документом системы менеджмента республиканского унитарного предприятия «Белорусский государственный центр аккредитации» (далее - БГЦА), разработана в развитие п. 7.13 РК СМ с учетом требований п. 7.13 ГОСТ ISO/IEC 17011 и устанавливает порядок регистрации и рассмотрения апелляций, поступающих в БГЦА.

**1.2** Требования настоящей процедуры обязательны для применения персоналом БГЦА, участвующим в процессе рассмотрения апелляций, членами Комиссии по апелляции, аккредитованными субъектами и заявителями на аккредитацию.

**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 24.10.2016 № 437-З](file:///C%3A%5CUsers%5Cmorozova%5CAppData%5CRoaming%5CMicrosoft%5CWord%5C%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%20%D0%BE%D0%B1%20%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B5%20%D1%81%D0%BE%D0%BE%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8%D1%8F.docx) «Об оценке соответствия
техническим требованиям и аккредитации органов по оценке соответствия»
(далее – Закон № 437-З);

Постановление Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 31.05.2011 № 27 «Об утверждении правил аккредитации» (далее – Правила аккредитации);

СТБ ISO 9000 (ISO 9000, IDT) Система 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»;

ПЛ СМ 4.6.1 Политика в отношении области деятельности БГЦА и схем аккредитации;

ДП СМ 7 Процесс аккредитации;

ДП СМ 7.6 Оценка;

П СМ 7.7 Положение о Технической комиссии по аккредитации;

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

*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
СТБ ISO 9000, ГОСТ ISO/IEC 17000, ГОСТ ISO/IEC 17011, а также следующие термины с соответствующими определениями:

**апелляция:** Обращение заявителя на аккредитацию/аккредитованного субъектав орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого органом по аккредитации в отношении процесса аккредитации или его результатов.

**4 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

В настоящей процедуре применяются следующие обозначения и сокращения:

|  |  |
| --- | --- |
| БГЦА,орган по аккредитации | - Республиканское унитарное предприятие «Белорусский государственный центр аккредитации»; |
| НПА | - нормативные правовые акты; |
| ТКА | - Техническая комиссия по аккредитации; |
| ТНПА | - технические нормативные правовые акты; |
| ОПКР | - отдел правовой и кадровой работы; |
| ОСМРК | - отдел системного менеджмента и развития компетенций; |
| РКК | - регистрационно-контрольная карточка; |
| СЭД SMBusiness | - система электронного документооборота SMBusiness; |
| IDT | - обозначение идентичной степени соответствия международному стандарту (идентичность по техническому содержанию и структуре) |

**5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

**5.1 Директор/заместитель директора**несут ответственность за:

* идентификацию и определение возможности рассмотрения апелляции;
* назначение ответственного за подготовку материалов для рассмотрения апелляции;
* утверждение состава Комиссии по апелляциям (далее - Комиссия);
* утверждение ответственного за организацию рассмотрения апелляции, поступившей в БГЦА;
* контроль выполнения принятых Комиссией решений.

**5.2 Заведующий канцелярии** несет ответственность за регистрацию апелляций, поступивших в БГЦА, в СЭД SMBusiness.

**5.3 Начальник ОПКР** несет ответственность за:

* регистрацию апелляции в «Журнале регистрации регистрационно-контрольной формы регистрации апелляций» (Ф 7.13-01);
* назначение лица, ответственного за организацию рассмотрения апелляции, поступившей в БГЦА (секретаря Комиссии);
* передачу апелляции и материалов к ней ответственному за подготовку материалов для рассмотренияапелляции;
* контроль соблюдения сроков рассмотрения апелляции;
* сохранность документов по рассмотрению апелляции;
* представление информации по рассмотрению апелляций (включая анализ поданных и обоснованных апелляций за отчетный и два предыдущих периода) для рассмотрения на совещании «Анализ со стороны руководства» и передачу ответственному лицу в ОСМРК отчета для формирования приложений к протоколу совещания «Анализ со стороны руководства»;
* подготовку статистической информации о результатах рассмотрения апелляций за отчетный год и размещение на веб-сайте БГЦА ([**www.bsca.by**](http://www.bsca.by)).

**5.4 Лицо, назначенное ответственным за подготовку материалов для рассмотрения апелляции,** несет ответственность за:

* формирование материалов по апелляции, достоверность и объективность подготовленных материалов по апелляции и предоставление их Комиссии;
* соблюдение установленных сроков подготовки материалов по апелляции;
* соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при подготовке материалов по апелляции, представляющих коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

**5.5 Секретарь Комиссии** (лицо, назначенное ответственным за организацию рассмотрения апелляции, поступившей в БГЦА) несет ответственность за:

* формирование состава Комиссии, представление его на утверждение директору;
* обеспечение беспристрастности и независимости состава Комиссии от всех заинтересованных сторон по рассматриваемым в апелляции вопросам;
* подготовку заседания Комиссии: формирование повестки заседания, информирование всех заинтересованных сторон о дате и месте проведения заседания, регулирование вопросов по рассмотрению апелляции;
* ведение записей по процессу рассмотрения апелляции;
* подготовку протокола заседания Комиссии;
* подготовку ответа заявителю апелляции о принятом Комиссией решении, в случае необходимости - о причинах превышения месячного срока рассмотрения апелляции;
* передачу материалов по рассмотренной апелляции начальнику ОПКР.

**5.6 Члены Комиссии** несут ответственность за:

* беспристрастность, компетентность и объективность при принятии ими решения по апелляции;
* соблюдение установленных сроков рассмотрения апелляции;
* соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при рассмотрении апелляции, представляющих коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

# 5.7 Ответственное лицо ОСМРК несет ответственность за обеспечение доступности настоящей процедуры для заинтересованных сторон на веб-сайте БГЦА.

**6 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**6.1** Все обращения, поступающие в адрес БГЦА, регистрируются работниками канцелярии в порядке, установленном в РИ СМ 9.3-01.

**6.2** Апелляция подается в БГЦА заявителем на аккредитацию/аккредитованным субъектом (далее – заявитель апелляции) в письменном виде в произвольной форме не позднее одного месяца после получения заявителем на аккредитацию/аккредитованным субъектом выписки из протокола заседания ТКА. В апелляции должны быть изложены причины несогласия с принятым ТКА решением.

После регистрации апелляции в адрес заявителя апелляции направляется в письменном виде в произвольной форме уведомление о получении БГЦА апелляции.

Не подлежат рассмотрению апелляции от заявителя апелляции, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, отсутствуют подписи.

**6.3** Подача апелляции не приостанавливает и не отменяет решения, принятого ТКА в отношении действия аттестата аккредитации заявителя апелляции.

**6.4** Рассмотрение апелляции и принятие по ней решения осуществляется:

* в течение 15 календарных дней со дня ее регистрации в СЭД SMBusiness, если не требуется представление дополнительной информации и документов, проведения технического комитета и др.;
* не позднее одного месяца в случае запроса дополнительной информации и документов, проведения внеплановой оценки и др.

**6.5** Лицом, ответственным за подготовку материалов для рассмотрения апелляции, назначается начальник соответствующего отдела аккредитации, проводившего работы по аккредитации заявителя апелляции.

**6.6** Для рассмотрения каждой апелляции формируется отдельная Комиссия, основной задачей которой является принятие решения об обоснованности апелляции.

**6.7** БГЦА несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения апелляции.

**6.8** Анализ и решения по апелляциям, выполняемые БГЦА, не выражаются в каких-либо дискриминационных действиях в отношении заявителя апелляции.

# 7 РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИИ

**7.1. Регистрация апелляции и назначение ответственных**

**7.1.1** Работники канцелярии регистрируют Апелляцию в СЭД «SMBusiness» в день ее поступления. Документы, поступившие в БГЦА в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

Регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК) создается в разделе «Входящая корреспонденция». Во вкладке РКК «Тематика» проставляется отметка «Апелляция», цифровой регистрационный индекс входящего документа дополняется буквами «АП» через дефис (например – № 630–АП от 01.02.2023).

После регистрации документ направляется директору/заместителю директора БГЦА на резолюцию.

**7.1.2** При наложении резолюции директор/заместитель директора назначает ответственного за подготовку материалов по апелляции и устанавливает срок исполнения. После резолюции директора/заместителя директора в РКК документа заведующим канцелярии проставляется контрольный срок исполнения документа. Документ направляется начальнику ОПКР.

**7.1.3** Начальник ОПКР регистрирует поступившую апелляцию в «Журнале регистрации регистрационно-контрольной формы регистрации апелляций» (Ф 7.13-01), назначает ответственного за организацию рассмотрения апелляции (секретаря Комиссии), после чего апелляция направляется лицу, ответственному за подготовку материалов по апелляции.

# 7.2 Подготовка материалов к рассмотрению апелляции

# 7.2.1 Ответственный за подготовку материалов к рассмотрению апелляции (далее – Ответственный) обеспечивает своевременный и в полном объеме сбор материалов и информации по апелляции для предоставления Секретарю Комиссии.

БГЦА несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения апелляции.

**7.2.2** Ответственный может привлекать к процессу сбора материалов компетентных работников БГЦА, не связанных с предметом рассмотрения апелляции.

**7.2.3** При сборе материалов по апелляции изучаются документы и данные согласно ДП СМ 7, ДП СМ 7.6, П СМ 7.7, относящиеся к делу: анализ заявки, анализ ресурсов, анализ договора, отчет об анализе документов и записей, заключительный отчет об оценке, результативность корректирующих действий, решение ТКА.

**7.2.4** Все материалы по рассмотрению апелляции формируются Ответственным и с аналитической запиской произвольной формы передаются Секретарю Комиссии.

# Срок предоставления материалов и аналитической записки Секретарю Комиссии не должен превышать 10 календарных дней с момента получения апелляции Ответственным.

**7.3 Порядок формирования и работы Комиссии по апелляции**

**7.3.1** Состав Комиссии для принятия решения по апелляции формируется Секретарем с учетом повестки заседания, из числа экспертов по аккредитации и других компетентных специалистов БГЦА, не участвующих в деятельности по рассматриваемому вопросу (не менее 3 лиц), и утверждается приказом директора БГЦА. Председатель Комиссии назначается директором БГЦА.

Состав Комиссии формируется с учетом обеспечения принципов компетентности, независимости, беспристрастности и обеспечения конфиденциальности информации. Все члены Комиссии подписывают Декларацию о независимости, беспристрастности и конфиденциальности (Ф 7.13-02).

В случае наличия каких-либо причин, влияющих на обеспечение компетентности, независимости и беспристрастности, члены Комиссии информируют об этом Секретаря, который готовит предложения о пересмотре состава Комиссии.

**7.3.2** В ходе сбора материалов может быть принято решение о необходимости привлечения к работе Комиссии соответствующих технических комитетов по аккредитации, технических экспертов по аккредитации.

**7.3.3** При получении от Ответственного материалов по апелляции (п.7.2.4) Секретарь Комиссии организует проведение заседания Комиссии, формирует повестку заседания, информирует Членов Комиссии о времени и месте проведения заседания.

Повестка заседания Комиссии утверждается директором, направляется членам Комиссии для ознакомления.

По решению Комиссии на заседании по рассмотрению апелляции могут присутствовать представители БГЦА, проводившие оценку, внеплановую оценку,и представитель заявителя апелляции.

**7.3.4** Комиссия рассматривает апелляцию и принимает по ней решение в течение 3 рабочих дней со дня получения материалов и аналитической записки, направленных Ответственным Секретарю Комиссии. Срок рассмотрения апелляции можетбыть увеличенна время предоставления в Комиссию дополнительно запрашиваемой информации и документов.

**7.3.5** В своей работе Комиссия руководствуется требованиями Закона № 437-З, Правил аккредитации, ГОСТ ISO/IEC 17011, основополагающих стандартов (схем аккредитации), установленных в ПЛ СМ 4.6.1, других НПА, ТНПА, затрагивающих сферу деятельности поступившей апелляции.

**7.3.6** Комиссия принимает решение об обоснованности/необоснованности апелляции.

Решение Комиссии оформляется протоколом заседания Комиссии (Ф 7.13-03), который подписывается всеми членами Комиссии.

**7.3.7** В случае, если Комиссия пришла к выводу об обоснованности апелляции и необходимости изменения решения ТКА, Секретарь Комиссии в течение 1 рабочего дня со дня заседания формирует материалы по рассмотрению апелляции, передает их на заседание ТКА, порядок работы которой регламентирован П СМ 7.7.

ТКА рассматривает предоставленные материалы и учитывает решение, принятое Комиссией. Секретарь ТКА оформляет выписку из протокола заседания ТКА и предоставляет ее секретарю Комиссии вместе с рассмотренными материалами по апелляции.

Секретарь Комиссии передает все документы начальнику ОПКР и в письменном виде направляет заявителю апелляции выписку из протокола заседания Комиссии/ТКА, отчет о ходе рассмотрения апелляции, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции, в котором указывается, что решение является окончательным и не подлежит пересмотру органом по аккредитации.

В случае если Комиссия приняла решение о необоснованности апелляции, Секретарем комиссии в адрес заявителя апелляции направляется выписка из протокола заседания Комиссии, информация о ходе рассмотрения апелляции, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции, в котором указывается, что решение является окончательным и не подлежит пересмотру органом по аккредитации.

**7.3.8** Апелляция считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и направлен письменный ответ заявителю апелляции.

**7.3.9** В случае несогласия заявителя апелляции с решением, он вправе обжаловать его в судебном порядке, согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

**7.4 Анализ информации по рассмотрению апелляций**

**7.4.1** Информация по рассмотрению поступивших апелляций, включая анализ динамики поданных и обоснованных апелляций (анализируемый период и два предыдущих года) предоставляется начальником ОПКР для ежегодного анализа со стороны руководства ответственному лицу ОСМРК.

7.4.2 С целью реализации пункта 5 Порядка взаимодействия органов по аккредитации начальник ОПКР ежегодно, не позднее 5 января следующего за отчетным годом, подготавливает и размещает на веб-сайте БГЦА статистическую информацию о результатах рассмотрения апелляций за отчетный год (Ф 7.13-04).

8 ПРИМЕНЯЕМЫЕ ФОРМЫ

Ф 7.13-01 Журнал регистрации регистрационно-контрольной формы регистрации апелляций.

Ф 7.13-02 Декларация об обеспечении независимости, беспристрастности и конфиденциальности.

Ф 7.13-03 Протокол заседания Комиссии по апелляции.

Ф 7.13-04 Статистическая информация о результатах рассмотрения апелляций по итогам года.

9 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/ответствен-ный за заполнение формы записи** | **Место нахождения формы записи** | **Срок хранения записи** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Журнал регистрации регистрационно-контрольной формы регистрации апелляции (БН) | ОПКР/папка «Апелляции» | ОПКР/ Начальник ОПКР | ИС «Аккредитация»/ Документы СМ БГЦА / Действующие формы/ Ф 7.13-01 | 5 лет |
| Декларация о независимости, беспристрастности и конфиденциальности (БН) | ОПКР/папка «Апелляции» | ОПКР/член Комиссии по апелляции | ИС «Аккредитация»/ Документы СМ БГЦА / Действующие формы/ Ф 7.13-02 | 5 лет |
| Протокол заседания Комиссии по апелляции (БН) | ОПКР/папка «Апелляции» | ОПКР/член Комиссии по апелляции | ИС «Аккредитация»/ Документы СМ БГЦА / Действующие формы/ Ф 7.13-03 | 5 лет |
| Статистическая информация о результатах рассмотрения апелляций по итогам года (БН, ЭН) | ОПКР/папка «Апелляции» | ОПКР/член Комиссии по апелляции | ИС «Аккредитация»/ Документы СМ БГЦА / Действующие формы/ Ф 7.13-04 | 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 |
| 1 | №121 | 16.10.2024/18.10.2024 | Содержание, р.1-9 |  | Дворак Е.В. |