



**РЕСПУБЛИКАНСКОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЦЕНТР АККРЕДИТАЦИИ»**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**

РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ

ДП СМ 7.10-2016

Разработана	ООСМ
Ответственный за актуализацию	ООСМ
Проверена	Менеджером по качеству Морозовой Е.В.
Утверждена Приказом	от 15.01.2016 №8
Введена в действие	с 18.01.2016
Редакция №	02
Экземпляр №	КОНТРОЛЬНЫЙ
Изменение	№ от

Минск, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2 ССЫЛКИ	3
3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
4 СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ	4
5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	4
6 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
7 РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИИ	6
7.1 Подготовка материалов к рассмотрению апелляции	6
7.2 Порядок формирования и работы Комиссии по апелляции	6
7.3 Анализ информации по рассмотрению апелляций	7
8 УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ	8
Приложение 1 Форма регистрационно-контрольной формы регистрации апелляций	9
Приложение 2 Форма журнала регистрации регистрационно- контрольных форм регистрации апелляций	10
Приложение 3 Форма декларации об обеспечении независимости, беспристрастности и конфиденциальности	11
Приложение 4 Форма протокола заседания комиссии по рассмотрению апелляций	12
Лист регистрации изменений к ДП СМ 7.10	13

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.7.10 СТБ ISO/IEC 17011 в развитие РК СМ БГЦА и устанавливает порядок регистрации и рассмотрения апелляций поступающих в БГЦА.

Настоящая процедура распространяется на членов Комиссии по апелляциям, специалистов структурных подразделений БГЦА и других лиц, участвующих в процессе рассмотрения апелляций.

2 ССЫЛКИ

В настоящей документированной процедуре используются ссылки на следующие нормативные документы:

Правила аккредитации, утвержденные постановлением Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь 31.05.2011 № 27

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

СТБ 941.3 – 93 Система аккредитации поверочных и испытательных лабораторий Республики Беларусь. Общие требования к оценке технической компетентности поверочных и испытательных лабораторий

СТБ ISO 9000 – 2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь

СТБ ISO 15189 – 2015 Медицинские лаборатории. Дополнительные требования к качеству и компетентности

СТБ 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

ГОСТ ISO/IEC 17021 – 2013 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента

ГОСТ ISO/IEC 17024 – 2014 Оценка соответствия. Общие требования к органам, осуществляющим сертификацию персонала

СТБ ИСО/МЭК 17025 – 2007 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий

ГОСТ ISO/IEC 17043 – 2013 Оценка соответствия. Основные требования к проведению проверки квалификации

ГОСТ ISO/IEC 17020 – 2013 Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов, проводящих инспекции

ГОСТ ISO/IEC 17065 – 2013 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

РК СМ – 2016 Руководство по качеству Государственного предприятия «БГЦА»

ДП СМ 5.9-2015 Документированная процедура. Управление обращениями

ДП СМ 7-2015 Документированная процедура. Процесс аккредитации

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

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей документированной процедуре применяются термины и определения, установленные в СТБ ISO 9000, СТБ ISO/IEC 17000, СТБ ISO/IEC 17011, а также:

апелляция: Обращение органа по оценке соответствия в орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого органом по аккредитации в отношении процесса аккредитации или его результатов.

4 СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

В настоящей процедуре применяются следующие сокращения:

БГЦА - Государственное предприятие «БГЦА»;

НПА – нормативные правовые акты;

ТКА – техническая комиссия по аккредитации;

ТНПА – технические нормативные правовые акты;

ООС – орган по оценке соответствия;

ООСМ – отдел обеспечения системы менеджмента;

ОЭПК – отдел экономической, правовой и кадровой работы;

ЭБД – электронная база данных.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1 Податель апелляции несет ответственность за достоверность предоставленной информации.

5.2 Директор БГЦА несет ответственность за:

- определение возможности рассмотрения апелляции;

- назначение ответственного за организацию рассмотрения апелляции, поступившей в БГЦА;

- утверждение состава Комиссии по апелляциям (далее - Комиссия);

- компетентность и объективность решения принятого по апелляции.

5.3 Начальник ОЭПК несет ответственность за:

- регистрацию апелляции в регистрационно-контрольной форме регистрации апелляций (далее - регистрационно-контрольная форма) (приложение 1);

- регистрацию регистрационно-контрольной формы в «Журнале регистрации регистрационно-контрольной формы регистрации апелляций» (приложение 2);

- передачу апелляции и материалов по ней ответственному за организацию рассмотрения апелляции;

- контроль соблюдения сроков рассмотрения апелляции и хранение документов по рассмотрению апелляции в БГЦА;

- представление информации по рассмотрению апелляций (включая диаграмму динамики поданных и обоснованных апелляций, начиная с 2011 года) для рассмотрения на совещании «Анализ со стороны руководства» и передачу менеджеру по качеству отчета для формирования приложений к протоколу совещания «Анализ со стороны руководства».

5.4 Заведующий канцелярией несет ответственность за регистрацию апелляций, поступивших в БГЦА в автоматизированной базе данных ЭБД SMBusiness.

5.5 Секретарь-референт несет ответственность за регистрацию устных обращений в Книге учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц.

5.6 Лицо, назначенное ответственным за подготовку материалов к рассмотрению апелляции несет ответственность за:

- формирование материалов по рассмотрению апелляции и предоставление их Комиссии по апелляции (далее – Комиссии);
- достоверность и объективность подготовленных материалов по поступившей апелляции;
- 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.

5.7 Секретарь Комиссии несет ответственность за:

- формирование состава Комиссии, представление его на утверждение директору БГЦА;
- 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 подателю апелляции о принятом Комиссией решении;
- передачу материалов по рассмотренным апелляциям начальнику ОЭПК.

5.8 Члены Комиссии несут ответственность за:

- компетентность и объективность принимаемых ими решений по поступающим апелляциям;
- соблюдение установленных сроков рассмотрения апелляции;
- соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при рассмотрении апелляции, представляющих коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

5.9 Начальник ООСМ несет ответственность за обеспечение доступности настоящей процедуры рассмотрения апелляций для заинтересованных сторон на веб-сайте БГЦА.

6 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1 Все обращения, поступающие в адрес БГЦА регистрируются в порядке, установленном ДП СМ 5.9.

6.2 При идентификации апелляции директор БГЦА (либо лицо, исполняющее его обязанности) в день получения проставляет на ней:

- фамилию ответственного за организацию рассмотрения апелляции (секретаря Комиссии по апелляциям);
- фамилию ответственного за подготовку материалов по апелляции к рассмотрению;
- резолюцию;
- срок исполнения;
- дату направления документа на исполнение;
- личную подпись, инициалы и фамилию.

Апелляция передается секретарем-референтом в канцелярию.

6.3 Заведующий канцелярией регистрирует апелляцию в ЭБД SMBusiness, при этом идентифицирует категорию обращения - «апелляция», заполняет реквизит «Тема» и вносит срок исполнения задания согласно нанесенной резолюции (ставит на контроль исполнения), после чего передает ее начальнику ОЭПК.

6.4 Начальник ОЭПК регистрирует апелляцию в регистрационно-контрольной форме (приложение 1), которая в свою очередь регистрируется в «Журнале регистрации регистрацион-

но-контрольной формы регистрации апелляций» (приложение 2), после чего апелляция передается ответственному за подготовку материалов по апелляции к рассмотрению.

6.5 Апелляция принимается в БГЦА не позднее одного месяца после получения ООС выписки из протокола заседания ТКА, с подробным изложением причины несогласия с принятым решением ТКА.

Апелляции могут подаваться со стороны заявителей на аккредитацию либо аккредитованных субъектов.

6.6 Подача апелляции не приостанавливает и не отменяет решения, принятого ТКА в отношении заявителей на аккредитацию/аккредитованных субъектов.

6.7 Не подлежат рассмотрению апелляции поданные анонимно.

6.8 Рассмотрение апелляции и принятие по ней решения осуществляется:

- в течение 15 календарных дней со дня ее регистрации в регистрационно-контрольной форме, если не требуется представление дополнительной информации и документов, проведения внеплановой оценки и др.;

- не позднее одного месяца, при дополнительно запрашиваемых информации и документах, проведении внеплановой оценки и др.

6.9 Лицом, ответственным за подготовку материалов к рассмотрению апелляции назначается руководитель подразделения, проводившего работы по аккредитации субъекта, подавшего апелляцию.

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

6.11 Для организации работы Комиссии приказом директора БГЦА функции Секретаря Комиссии закреплены на постоянной основе за менеджером по качеству.

7 РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИИ

7.1 Подготовка материалов к рассмотрению апелляции

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

7.1.2 Ответственный может привлекать (при необходимости) к процессу сбора материалов компетентных специалистов БГЦА не связанных с предметом апелляции.

7.1.3 При сборе материалов по апелляции изучаются документы и данные, относящиеся к делу (анализ договора, анализ заявки, анализ ресурсов, отчет об анализе документов и записей, отчет об оценке на месте, результативность корректирующих действий, решение ТКА).

7.1.4 В случае необходимости может быть проведена внеплановая оценка аккредитованного субъекта/заявителя на аккредитацию по рассмотрению апелляции за счет аккредитованного субъекта/заявителя на аккредитацию. В случае признания апелляции правомерной - БГЦА возвращает аккредитованному субъекту/заявителю на аккредитацию стоимость работ по внеплановой оценке.

Внеплановая оценка проводится в соответствии с требованиями ДП СМ 7 с учетом предмета апелляции. Группа по оценке формируется Ответственным.

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

7.2 Порядок формирования и работы Комиссии по апелляции

7.2.1 Для принятия решения по апелляции Секретарь формирует состав Комиссии, руководствуясь принципами компетентности, независимости и беспристрастности, из ведущих оценщиков БГЦА и других компетентных специалистов. Состав Комиссии определяется повесткой заседания Комиссии.

7.2.2 Повестка заседания Комиссии представляется на утверждение директору, при этом определяется председатель Комиссии. Численность Комиссии составляет не менее 3 человек.

7.2.3 В ходе сбора материалов может быть принято решение о необходимости привлечения к работе Комиссии соответствующих Технических комитетов, технических оценщиков, экспертов.

Повестка заседания Комиссии утверждается директором и направляется членам Комиссии для ознакомления вместе с декларацией о независимости, беспристрастности и конфиденциальности (приложение 3).

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.

7.2.4 При получении материалов для рассмотрения апелляции (п. 7.1.5) Секретарь Комиссии организует проведение ее заседания, формирует повестку дня заседания, информирует Членов Комиссии о времени и месте проведения заседания.

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

7.2.5 Комиссия рассматривает апелляцию и принимает по ней решение в течение 3 рабочих дней со дня получения апелляции Секретарем Комиссии. Данный срок может приостанавливаться на время предоставления в Комиссию дополнительно запрашиваемых информации и документов.

7.2.6 В своей работе Комиссия руководствуется требованиями Правил аккредитации, ТКП 50.10, СТБ ISO/IEC 17011, основополагающих стандартов:

- для испытательных лабораторий – СТБ ИСО/МЭК 17025;
- для калибровочных лабораторий – СТБ ИСО/МЭК 17025;
- для поверочных лабораторий – СТБ 941.3;
- для медицинских лабораторий – СТБ ISO 15189;
- для органов по сертификации продукции, процессов и услуг – ГОСТ ISO/IEC 17065;
- для органов по сертификации персонала – ГОСТ ISO/IEC 17024;
- для органов по сертификации систем менеджмента – ГОСТ ISO/IEC 17021;
- для организаций-провайдеров проверки квалификации – ГОСТ ISO/IEC 17043;
- для инспекционных органов – ГОСТ ISO/IEC 17020,

других НПА, ТНПА, затрагивающих сферу деятельности поступившей апелляции.

7.2.7 Комиссия может принять решение об обоснованности/необоснованности апелляции.

Решение Комиссии оформляется протоколом заседания Комиссии (приложение 4) и подписывается всеми членами Комиссии.

7.2.8 Секретарь Комиссии в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения формирует материалы по рассмотрению апелляции, передает их с принятым решением начальнику ОЭПК и в письменном виде направляет решение Комиссии подателю апелляции.

7.2.9 Апелляция считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ подателю апелляции. При этом указывается, что такое решение является окончательным и не подлежит пересмотру.

7.2.10 В случае несогласия подателя апелляции с Комиссии, он вправе обжаловать его в судебном порядке, согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

7.2.11 Все материалы по рассмотрению апелляций подшиваются начальником ОЭПК в папку «Апелляции» по описи.

7.3 Анализ информации по рассмотрению апелляций

7.3.1 Информация по рассмотрению поступивших апелляций, включая диаграмму динамики поданных и обоснованных апелляций (начиная с 2011 года работы) предоставляется

начальником ОЭПК для ежегодного анализа со стороны руководства (как одно из входных данных) менеджеру по качеству, который использует ее при формировании обобщенного отчета по анализу со стороны руководства.

7.3.2 Материалы по разрешенным апелляциям анализируются отделом обеспечения системы менеджмента БГЦА и обобщаются в целях предупреждения, своевременного выявления и устранения причин, вызывающих нарушения прав, свобод и (или) законных интересов граждан и субъектов хозяйствования, а также в целях совершенствования работы БГЦА.

8 УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ

Наименование документа, вид*	Место оперативного хранения	Форма документа	Срок оперативного хранения
Форма регистрационно-контрольной формы регистрации апелляций (БН)	ОЭПК, папка «Апелляции»	приложение 1	3 года
Журнал регистрации регистрационно-контрольных форм регистрации апелляций (ЭН)	ОЭПК, ПК начальника ОЭПК, формат Microsoft Word	приложение 2	постоянно
Повестка заседания Комиссии по апелляции	ОЭПК, папка «Апелляции»	произвольная	3 года
Декларация об обеспечении независимости, беспристрастности и конфиденциальности	ОЭПК, папка «Апелляции»	приложение 3	3 года
Протокол заседания Комиссии по апелляции (БН)	ОЭПК, папка «Апелляции»	приложение 4	3 года
*ЭН – документ хранится на электронном носителе, БН - документ хранится на бумажном носителе			

Приложение 1

**Форма регистрационно-контрольной формы
регистрации апелляций****Регистрационно-контрольная форма регистрации апелляций****Начальник ОЭПК:**

Регистрационный индекс N _____

Фамилия, собственное 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 апелляции _____

Дата поступления апелляции (вход.) _____

Количество листов апелляции _____

Количество листов приложений _____

Даты, индексы <*> повторных апелляций _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____

Тематика _____

Содержание _____

Директор Государственного предприятия «БГЦА» (либо лицо, исполняющее его обязанности):

Исполнитель

(Начальник отдела, ответственного за организацию рассмотрения апелляции):

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Документ направлен на исполнение _____
(Дата) (подпись) (И.О.Ф.)**Начальник ОЭПК:**

Ход рассмотрения _____

Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____

Результат рассмотрения апелляции _____

Дата ответа заявителю _____ N _____

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____

Заведующий канцелярией:

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело N _____

(Дата)

(подпись)

(И.О.Ф.)

<*> Проставляются при присвоении повторной апелляции очередного регистрационного индекса.

Приложение 2

**Форма журнала регистрации
регистрационно-контрольной формы регистрации апелляций**

Журнал регистрации регистрационно-контрольной формы регистрации апелляций

№ п/п	Регистрационный № и дата регистрации регистрационно-контрольной формы регистрации апелляции	Вх. № и дата поступления	Сведения о заявителе апелляции (название, адрес, тел., факс, e-mail, руководитель, его должность)	Краткое содержание апелляции
1	2	3	4	5

Номер и дата протокола заседания Комиссии по апелляциям	Решение Комиссии по апелляциям	Исходящий № и дата ответа подателю апелляции	Примечание
6	7	8	9

Приложение 3

**Форма декларации об обеспечении независимости,
беспристрастности и конфиденциальности****ДЕКЛАРАЦИЯ
об обеспечении независимости, непристрастности и конфиденциальности**

Я, _____
(фамилия, имя, отчество)
при участии в работе Комиссии по апелляции при рассмотрении обращения _____
(указывается податель обращения, № аттестата аккредитации/рег. № и дата регистрации заявки)
по вопросу _____
(кратко с указанием № и даты решения ТКА, в отношении которого поступила апелляция)_____

гарантирую:

- соблюдать конфиденциальность информации, полученной мною при непосредственном изучении и рассмотрении обращения на заседании Комиссии по апелляции;
- не допускать совершения действий, способных дискредитировать Национальный орган по аккредитации Республики Беларусь;
- соблюдать непристрастность: действовать объективно и не преследовать коммерческую, финансовую или иную выгоду, которая может повлиять на непристрастность принятия решения по апелляции, не допускать подтасовки фактов, не допускать воздействия или давления, которое может оказать влияние на объективность решения, принятого по результатам рассмотрения апелляции;
- демонстрировать профессиональное поведение при рассмотрении апелляции: создавать и поддерживать деловую атмосферу и атмосферу доброжелательности, вести себя с достоинством; стремиться гибко и тщательно разобраться в сути вопроса, уметь выслушать собеседника и понять его позицию;
- не допускать и пресекать нарушение норм этики со стороны других членов Комиссии по апелляции и информировать секретаря и председателя Комиссии по апелляции о наличии связей, которые могут повлиять на независимость и непристрастность.

Я уведомлен(а), что несу ответственность за несоблюдение данной Декларации.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата)

Форма протокола заседания Комиссии по апелляции**ПРОТОКОЛ**
заседания Комиссии по апелляции
__ . __ . 20 __**ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

_____ – _____, председатель;
_____ . – _____, члены комиссии;
_____ . – _____, секретарь.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

В ХОДЕ ЗАСЕДАНИЯ:

Рассмотрели следующие вопросы: _____ .

ВЫНЕСЕНО РЕШЕНИЕ:

_____ Ф.И.О.

_____ Ф.И.О.

Менеджер по качеству

Е.В. Морозова

Руководитель подразделения-разработчика:

Начальник ООСМ

Е.В. Морозова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора

В.А. Шарамков

Начальник ОЭПК

О.Л. Гракович

Начальник ОАОС

Н.П. Левданская

