

Республиканское унитарное предприятие
«Витебский центр стандартизации, метрологии и сертификации»

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель Органа по
сертификации систем
менеджмента
РУП «Витебский ЦСМС»

 П.Л.Яковлев

«_05_»__октября 2021г.

ПОЛОЖЕНИЕ

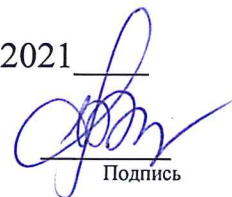
Управление обращениями

П-ВЦСМС-СМ-07-2021

Введен __ впервые __

Дата введения __ 05.10.2021 __

Проверено 05.10.2021


Подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Область применения.....	2
2.	Нормативные ссылки	2
3.	Термины определения.....	3
4.	Общие положения.....	4
5.	Поступление и регистрация обращений.....	4
5.1	Регистрация устных обращений.....	4
5.2	Регистрация письменных обращений.....	5
5.3	Идентификация категорий обращений.....	5
6.	Управление предложениями и заявлениями.....	5
7.	Управление жалобами на действия сертифицированного объекта оценки соответствия.....	6
7.1	Общие положения.....	6
7.2	Рассмотрение жалобы без проведения внеплановой периодической оценки сертифицированного объекта оценки соответствия.....	7
7.3	Рассмотрение жалобы с проведением внеплановой периодической оценки сертифицированного объекта оценки соответствия.....	8
8	Рассмотрение жалоб на действия органа по сертификации систем менеджмента РУП «Витебский ЦСМС».....	9
9	Анализ информации по результатам рассмотрения жалоб.....	10
10	Ответственность.....	11
11	Регистрационные данные.....	12
	Приложение А «Форма журнала регистрации обращений граждан».....	13
	Приложение Б «Форма реквизиты программы для регистрации SMBusiness».....	14
	Приложение В «Форма отчета о ходе рассмотрения обращения».....	15
	Лист регистрации изменений	16

РУП «Витебский ЦСМС»		Страница	1
Орган по сертификации систем менеджмента	П-ВЦСМС-07-2021	Изменение	

1 Область применения

1.1 Настоящее Положение устанавливает порядок регистрации, рассмотрения, принятия решения, информирования заявителя о принятых решениях в отношении обращений, поступивших в РУП «Витебский ЦСМС» на деятельность органа по сертификации систем менеджмента РУП «Витебский ЦСМС» (далее - орган) и/или им сертифицированного объекта оценки соответствия.

1.2 Требования настоящего Положения обязательны для применения персоналом РУП «Витебский ЦСМС», участвующим в процессе рассмотрения обращений.

1.3 Настоящее Положение разработано с учетом требований ГОСТ ISO/IEC 17021-1, СТБ ISO/TS 22003.

2 Нормативные ссылки

В настоящем положении использованы ссылки на следующие ТНПА, НПА и документы системы менеджмента органа:

Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. N 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (в редакции Закона Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3);

Закон Республики Беларусь от 24 октября 2016 № 437-З «Об оценке соответствия техническим требованиям и аккредитации органов по оценке соответствия»

ГОСТ ISO/IEC 17021-1-2020 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»

СТБ ISO/TS 22003-2015 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента безопасности пищевой продукции»

РК-ВЦСМС-СМ-01-2021 Руководство по системе менеджмента органа по сертификации систем менеджмента РУП «Витебский ЦСМС»

П-ВЦСМС-СМ-02-2021 Положение о Совете по сертификации систем менеджмента

П-ВЦСМС-СМ-03-2021 Положение о Комитете по обеспечению беспристрастности органа по сертификации систем менеджмента

Примечание – При пользовании настоящим Положением целесообразно проверить актуальность действия ссылочных ТНПА, НПА и/или документов системы менеджмента органа.

Если ссылочные ТНПА, НПА и/или документы системы менеджмента органа заменены (изменены), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющими (измененными) ТНПА НПА и/или документами системы менеджмента.

РУП «Витебский ЦСМС»	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	2
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

3 Термины и определения

В настоящем положении применены термины и определения, установленные в Законе Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. N 300-З, Законе Республики Беларусь от 24 октября 2016 № 437-З с соответствующими определениями:

Жалоба - письменное требование о восстановлении или защите прав, законных интересов заявителя, нарушенных действием (бездействием) организаций.

Заявитель - гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение.

Индивидуальное обращение - обращение одного заявителя.

Коллективное обращение - обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам).

Обращение - индивидуальные или коллективные заявления, предложения, жалобы, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

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.

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

Сертифицированный объект оценки соответствия – объект оценки соответствия, в отношении которого выдан сертификат

Устное обращение - обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема.

Электронное обращение - обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет.

4 Общие положения

4.1.1 В адрес РУП «Витебский ЦСМС» могут поступать обращения. К обращениям относятся : заявления, предложения, жалобы.

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

- фамилия, собственное имя, отчество (если такое имеется), либо инициалы гражданина;
- адрес его местожительства (места пребывания) и (или) место работы (учебы);
- наименование юридического лица (полное или сокращенное) и его место нахождения.

РУП «Витебский ЦСМС»	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	3
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

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

4.1.4 Подача обращений, их рассмотрение и принятие решения по ним не приводит к каким-либо дискриминирующим действиям в отношении лица, подавшего обращение.

4.1.5 Процедура управления обращениями включает следующие этапы:

- регистрация;
- рассмотрение и принятие решения;
- направление заявителю ответа по результатам рассмотрения обращения.

5 Поступление и регистрация обращений

5.1 Регистрация устных обращений

5.1.1 Устные обращения, поступающие в ходе личного приема директором/заместителем директора, регистрируются секретарем приемной руководителя в журнале регистрации обращений граждан (приложение А).

5.1.2 Если вопрос, содержащийся в устном обращении, не относится к компетенции РУП «Витебский ЦСМС», ответственные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

5.1.3 Если вопрос, изложенный в устном обращении, относящийся к компетенции РУП «Витебский ЦСМС», требует дополнительного изучения и проверки, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном в настоящем Положении в отношении письменных обращений.

5.2 Регистрация письменных обращений

5.2.1 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».

5.2.2 Письменные обращения, поступившие по почте, курьером или нарочным, по электронной почте регистрируются в канцелярии в СЭД SMBusiness в разделе «Обращения граждан и юридических лиц».

5.3 Идентификация категорий обращений

РУП «Витебский ЦСМС»	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	4
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

5.3.1 Письменное обращение поступает на рассмотрение директору/ заместителю директора, при необходимости для идентификации категории привлекается юрисконсульт.

5.3.2 При рассмотрении обращения:

- определяется возможность рассмотрения обращения;
- определяется её «адресность»: действия сертифицированного объекта оценки соответствия или органа по сертификации РУП «Витебский ЦСМС»; связь деятельности с принятием решения по сертификации (несоблюдение сроков, процедуры, некорректность поведения персонала органа, включая привлекаемый персонал и пр.);

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

5.3.3 Резолюция директора/заместителя директора включает:

- идентификацию категории обращения (жалоба, предложение, заявление, апелляция, вне компетентности);

- назначение должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения;

- собственноручную подпись директора/заместителя директора.

5.3.4 Специалист в канцелярии 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 (ставит на контроль исполнения).

6 Управление предложениями и заявлениями

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

6.2 При поступлении письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не относится к компетенции РУП «Витебский ЦСМС», 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.

7 Управление жалобами на действия сертифицированного объекта оценки соответствия

7.1 Общие положения

7.1.1 Перед рассмотрением жалобы РУП «Витебский ЦСМС», при необходимости, обеспечивает рассмотрение жалобы сертифицированным объектом оценки соответствия, на действия которого поступила жалоба.

РУП «Витебский ЦСМС»	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	5
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

7.1.2 После регистрации жалобы ответственным исполнителем в адрес заявителя в письменном виде в произвольной форме направляется уведомление о получении РУП «Витебский ЦСМС» жалобы.

По завершении процесса рассмотрения жалобы ответственным исполнителем в адрес заявителя направляется письменный ответ, содержащий соответствующую информацию о ходе рассмотрения жалобы (приложение В), в т.ч. результаты рассмотрения жалобы, и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы.

7.1.3 РУП «Витебский ЦСМС» несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения жалобы, за все решения на всех уровнях рассмотрения жалобы.

7.1.4 Ответственный за рассмотрение жалобы рассматривает информацию и документацию, относящуюся к предмету жалобы, и полученную от сертифицированного объекта оценки соответствия информацию с целью оценки достоверности жалобы.

7.1.5 Сбор и оценка информации по жалобе проводится посредством проведения внеплановой (в случае совпадения сроков – плановой) периодической оценки. Информация о проведении внеплановой периодической оценки доводится до сертифицированного объекта оценки соответствия заранее в виде официального письма. При этом уделяется особое внимание назначению команды по оценке (с учетом обеспечения беспристрастности, компетентности, отзывов от организации за прошедший период). Срок рассмотрения жалобы в случае проведения внеплановой периодической оценки не должен превышать одного месяца.

7.1.6 С учетом объективных свидетельств по решению Совета по сертификации жалоба может быть рассмотрена без внеплановой периодической оценки.

7.1.7 Для решения изложенных в жалобе вопросов может потребоваться совершение определенных действий в сроки, превышающие месячный срок (запрос и анализ дополнительной информации, получение консультации, проведение исследований, испытаний, проведение внеплановой периодической оценки в срок более 30 дней по независящим от органа причинам и др.). В этом случае по решению Совета по сертификации 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.

7.1.8 При наличии в обращении документальных свидетельств того, что сертифицированный объект оценки соответствия не выполняет требования подтверждения соответствия, ответственный за рассмотрение жалобы готовит отчет по форме (приложение В) и представляет его на Совет по сертификации, для рассмотрения вопроса о приостановлении действия сертификата соответствия на время рассмотрения жалобы до принятия окончательного решения.

РУП «Витебский ЦСМС»	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	6
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

7.1.9 Принятие, рассмотрение и утверждение решения по жалобе, которое доводится до сведения заявителя жалобы, осуществляется лицами, не связанными прямо или косвенно с деятельностью, касающейся вопросов рассматриваемых жалоб.

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

7.1.11 Доступность процесса рассмотрения жалоб любой заинтересованной стороне обеспечивается посредством размещения настоящей процедуры на веб-сайте РУП «Витебский ЦСМС».

7.2 Рассмотрение жалобы без проведения внеплановой периодической оценки владельца сертификата соответствия

7.2.1 В случае принятия Советом по сертификации решения о рассмотрении жалобы без внеплановой периодической оценки сертифицированного объекта оценки соответствия исполнитель, ответственный за сбор информации по жалобе, 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, сертифицированного объекта оценки соответствия, потребителей и др.).

По результатам рассмотрения жалобы, ответственный исполнитель готовит проект отчета о ходе рассмотрения жалобы (приложение В). Проект отчета о ходе рассмотрения жалобы выносится на рассмотрение на заседание Совета по сертификации.

7.2.2 Совет по сертификации может запросить дополнительную консультацию для рассмотрения жалобы.

7.2.3 На основании решения, принятого на заседании Совета по сертификации, 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. Сертифицированному объекту оценки соответствия, в отношении которого было принято решение, направляется выписка из решения Совета по сертификации в порядке, установленном в П-ВЦСМС-СМ-02.

7.2.4 Письменный ответ на жалобу подписывается директором или лицом, исполняющим его обязанности. Перед отправлением письменного ответа заявителю специалист канцелярии идентифицирует наличие (исходящий регистрационный №, дата отправления) подготовленного к отправке ответа в СЭД SMBusiness (приложение Б) и снимает поручение с контроля исполнения.

РУП «Витебский ЦСМС»	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	7
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

7.3 Рассмотрение жалобы с проведением внеплановой периодической оценки сертифицированного объекта оценки соответствия

7.3.1 Решение о необходимости проведения внеплановой периодической оценки сертифицированного объекта оценки соответствия принимается Советом по сертификации.

7.3.2 Исполнитель, ответственный за рассмотрение жалобы, оформляет отчет по форме, приведенной в приложении В, и предоставляет его на заседание Совета по сертификации в порядке, установленном П-ВЦСМС-СМ-02. Решением Совета по сертификации действие сертификата соответствия может быть приостановлено на время рассмотрения жалобы до принятия окончательного решения.

7.3.3 Ответственный исполнитель формирует команду по оценке в порядке, установленном РК-ВЦСМС-СМ-01.

7.3.4 Внеплановая периодическая оценка сертифицированного объекта оценки соответствия для рассмотрения жалобы проводится согласно порядку, изложенному в РК-ВЦСМС-СМ-01.

7.3.5 Внеплановая периодическая оценка сертифицированного объекта оценки соответствия может назначаться по жалобе:

– органов государственного контроля (надзора) на деятельность сертифицированного субъекта;

– содержащей документальное свидетельство того, что сертифицированный субъект не выполняет требования сертификации.

В этих случаях внеплановая периодическая оценка сертифицированного объекта оценки соответствия проводится за счет сертифицированного объекта оценки соответствия в соответствии с соглашением по сертификации, заключенным с сертифицированным объектом оценки соответствия.

7.3.6 Отчет об оценке по результатам рассмотрения жалобы и проект письменного ответа заявителю выносятся на рассмотрение на заседание Совета по сертификации.

7.3.7 На основании решения, принятого на Совете по сертификации, и рассмотренного отчета ответственное лицо готовит письменный ответ заявителю.

8 Рассмотрение жалоб на действия органа по сертификации систем менеджмента РУП «Витебский ЦСМС»

8.1 В случае если жалоба поступила на деятельность органа по сертификации систем менеджмента РУП «Витебский ЦСМС» (несоблюдение порядка выполнения работ, несоблюдение сроков, некорректное поведение членов команды по оценке и иное, не связанное с принятием решения), для ее рассмотрения требуется не более 10 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 юрисконсульт. После регистрации жалобы ответственным исполнителем в адрес заявителя в

РУП «Витебский ЦСМС»	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	8
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

письменном виде в произвольной форме направляется уведомление о получении РУП «Витебский ЦСМС» жалобы.

8.2 В состав комиссии включаются сотрудники, прямо или косвенно не связанные с предметом жалобы, также другие специалисты РУП «Витебский ЦСМС» в зависимости от характера и содержания рассматриваемой жалобы.

8.3 Комиссия рассматривает материалы по существу жалобы, в случае необходимости запрашивает у заявителя или сотрудников РУП «Витебский ЦСМС», на которых поступила жалоба, дополнительную информацию для проверки изложенных в жалобе фактов, планирует иные действия для объективной оценки по существу жалобы.

8.4 По результатам работы Комиссия формирует отчет (приложение В), который подписывается всеми членами Комиссии.

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

8.6 Отчет Комиссии по жалобе на деятельность органа по сертификации систем менеджмента РУП «Витебский ЦСМС» предоставляется директору для ознакомления и утверждения.

8.7 Если поступающая жалоба касается деятельности руководителя/заместителя руководителя органа, такая жалоба в пятидневный срок выносится на рассмотрение Комитета по обеспечению беспристрастности для принятия решения. Порядок работы Комитета по обеспечению беспристрастности определен в П-ВЦСМС-СМ-03.

8.8 Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, формирует ответ заявителю и снимает задачу с контроля в канцелярии. В случае признания жалобы обоснованной в адрес заявителя направляется письменный ответ, содержащий соответствующую информацию о ходе рассмотрения жалобы (приложение В), в т.ч. результаты рассмотрения жалобы, и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы.

8.9 Жалоба считается рассмотренной по существу, если запланированные корректирующие действия удовлетворяют заявителя и отправлен письменный ответ заявителю.

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

9 Анализ информации по результатам рассмотрения жалоб

9.1 Материалы по рассмотрению жалоб и иных обращений (отчеты и письменные ответы) формируются в папках с исходящей корреспонденцией в структурных подразделениях.

РУП «Витебский ЦСМС»	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	9
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

9.2 Годовой отчет по рассмотрению поступивших обращений, включая диаграмму динамики поданных и обоснованных жалоб, оценку эффективности их рассмотрения, заместитель руководителя органа формирует как часть входных данных для анализа со стороны руководства.

10 Ответственность

10.1 РУП «Витебский ЦСМС» несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения жалобы, а также за все принятые решения на всех уровнях рассмотрения жалобы.

10.2 Директор несет ответственность за:

– назначение ответственных(ое) лиц(о) (далее - ответственных исполнителей) за организацию рассмотрения обращений, поступающих в РУП «Витебский ЦСМС»;

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

10.3 Специалист канцелярии несет ответственность за:

– регистрацию обращений, поступивших в РУП «Витебский ЦСМС», в СЭД SMBusiness;

– контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений и хранение доказательных материалов по рассмотрению обращений.

10.4 Юрисконсульт несет ответственность за:

- участие в определении категории обращения;
- подготовку проекта приказа о формировании Комиссии по рассмотрению жалобы (далее – Комиссия);
- участие в работе Комиссии по рассмотрению жалобы.

10.5 Начальник отдела по стандартизации и оценке соответствия систем менеджмента и продукции пищевой отрасли несет ответственность за:

- организацию рассмотрения обращений;
- контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений;
- назначение компетентных и беспристрастных ответственных исполнителей для рассмотрения обращений;
- контроль исполнения решений, принятых по обращениям.
- подготовку отчета о поступивших в орган по сертификации систем менеджмента РУП «Витебский ЦСМС» обращениях для формирования сводного отчета для проведения анализа со стороны руководства

10.6 Лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения, несет ответственность за:

- соблюдение сроков рассмотрения обращения;
- за объективность и своевременность проведения работ по рассмотрению обращения;

РУП «Витебский ЦСМС»	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	10
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

- сбор достоверной информации по обращению;
- предоставления материалов по рассмотрению обращения (в случае если оно является жалобой) на Совет по сертификации;
- передачу материалов по рассмотрению обращения в канцелярию;
- своевременную подготовку ответа заявителю о решении, принятом по результатам рассмотрения обращения.

10.7 Секретарь приемной директора несет ответственность:

- за регистрацию обращений в ходе личного приема директором или заместителем директора;
- регистрацию результатов рассмотрения обращения.

10.8 Члены Совета по сертификации несут ответственность за компетентность и объективность принятого решения при рассмотрении отчета(ов) об установлении (подтверждении) фактов нарушений в деятельности органа или сертифицированного объекта оценки соответствия по существу обращения (жалобы).

10.9 Члены Комиссии по рассмотрению жалобы несут ответственность за беспристрастность, объективность и независимость при рассмотрении жалобы, поступившей на деятельность РУП «Витебский ЦСМС».

10.10 Все участники процедуры рассмотрения обращений несут ответственность за соблюдение конфиденциальности информации, полученной при рассмотрении обращения, представляющей коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

11 Регистрируемые данные

11.1 Сведения о сохранении документированной информации, касающейся работы Совета по сертификации, установленной настоящим Положением приведены в таблице 1.

Таблица 1

Наименование документа	Лицо у которого хранится 1-й экземпляр документа	Должность специалиста, которому передаются копии документов	Срок хранения
1	2	3	4
Журнал регистрации обращений граждан (БН)	Секретарь приемной директора	-	5 лет
Программа для регистрации SMBusiness (ЭН)	Специалист канцелярии	-	Постоянно

РУП «Витебский ЦСМС»	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	11
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

Отчет о ходе рассмотрения обращения (БН)	Руководитель структурного подразделения	-	5 лет
Письменный ответ по результатам обращения (БН)	Канцелярия	-	5 лет
*ЭН – документ хранится на электронном носителе; БН - документ хранится на бумажном носителе			

РУП “Витебский ЦСМС”	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	12
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

Форма журнала регистрации обращений граждан

Дата поступления, регистрационный индекс	Вид обращения предложение – П, заявление – З, жалоба - Ж	ФИО гражданина, индивидуального предпринимателя, наименование юридического лица, адрес и телефон	Кол-во листов обращения/кол-во листов приложения	Повторные обращения, дата и регистрационный индекс	корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма
1	2	3	4	5	6

Содержание	Резолюция, исполнитель	Срок исполнения/дата исполнения	Продление и уведомление	Результаты рассмотрения (№ и дата акта; № и дата ответа)	Документы подшиты в дело №
	подпись в получении				
7	8	9	10	11	12

РУП “Витебский ЦСМС”	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	13
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	



Приложение Б

Форма «Реквизиты Программы для регистрации SMBusiness»

Перечень реквизитов Программы для регистрации SMBusiness

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	

РУП «Витебский ЦСМС»	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	14
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

Форма отчета о ходе рассмотрения обращения

Отчет о ходе рассмотрения обращения

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

**Дата рассмотрения
обращения:**

2 Информация об организации, органе по оценке соответствия:

Наименование заявителя: - Ф.И.О., должность, 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

РУП "Витебский ЦСМС"	П-ВЦСМС-07-2021	Страница	15
Орган по сертификации систем менеджмента		Изменение	

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изм	Номера листов				Всего листов в документе	№ приказа, дата	Подпись	Дата внесения изменения	Дата введения изменения
	Измененных	Замененных	Новых	Аннулированных					