

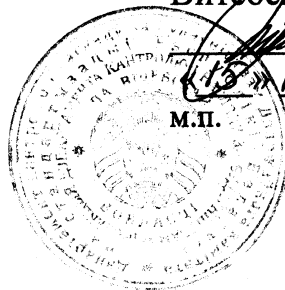
Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь
Инспекция Департамента контроля и надзора
за строительством по Витебской области

УТВЕРЖДАЮ

Начальник инспекции
Госстройнадзора по
Витебской области

А. А. Зуев

15 ноября 2018 г.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ИНСПЕКЦИОННОГО ОРГАНА

СТУ 02-2018

«Процесс рассмотрения жалоб и апелляций»

Дата введения 15 ноября 2018

Версия 02

Разработал Ратникова В.Б.

Номер экземпляра _____

Пользователь _____

Инспекция Департамента контроля и надзора за строительством по Витебской области	Система менеджмента	СТУ 02
	Инспекционный орган	В разделе лист 2 из 10

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Область применения	3
1.1.	Назначение и область применения	3
1.2.	Термины и определения.....	3
1.3.	Обозначения.....	3
1.4.	Хранение и архивирование документов	4
2.	Ответственность и контроль за рассмотрением жалоб и апелляций	5
3.	Описание деятельности и распределение ответственности.....	5
3.1.	Общие положения	5
3.2.	Способы подачи жалоб и апелляций.....	5
3.3.	Сроки подачи жалоб либо апелляций.....	5
3.4.	Требования, предъявляемые к жалобам либо апелляциям	5
3.5.	Прием и регистрация жалоб и апелляций.....	6
3.6.	Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	6
3.7.	Сроки рассмотрения жалоб и апелляций	7
3.8.	Отправление решения заявителю	7
3.9.	Оставление жалобы либо апелляции без рассмотрения.....	8
3.10.	Отзыв жалобы либо апелляции.....	8
3.11.	Рассмотрение электронных жалоб либо апелляций.....	9
3.12.	Обжалование решения	9
	Приложение А.....	10

Разработчик	Ратникова В.Б..	Дата введения	Версия	Лист
		15.11.2015	2	2

Инспекция Департамента контроля и надзора за строительством по Витебской области	Система менеджмента	СТУ 02
		В разделе лист 3 из 10

1. Область применения

1.1. Назначение и область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок управления жалобами и апелляциями, поступающими в инспекционный орган – инспекцию Департамента контроля и надзора за строительством по Витебской области, разработан с учетом требований ГОСТ ISO/IEC 17020 в развитие РСМ ИО системы менеджмента инспекционного органа.

Настоящий стандарт входит в состав документации системы менеджмента инспекционного органа и применяется при управлении жалобами и апелляциями для результативного и эффективного функционирования инспекционного органа.

Процедура управления жалобами и апелляциями направлена на объективное и беспристрастное их рассмотрение, а в случае выявления несоответствий - их устранения, проведение анализа причин возникновения для разработки целесообразных корректирующих и предупреждающих действий.

Требования настоящего стандарта обязательны для применения всеми должностными лицами инспекционного органа.

1.2. Термины и определения

апелляция (арреал): запрос представителя (участников строительства) объекта инспекции в инспекционный орган о пересмотре решения, принятого этим органом;

жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью инспекционного органа со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

заявитель: гражданин, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, подавшие (подающие) жалобу либо апелляцию.

инспекционный орган: инспекция Департамента контроля и надзора за строительством по Витебской области (Инспекция Госстройнадзора по Витебской области);

предложение - рекомендация по улучшению деятельности инспекционного органа;

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

электронное обращение- обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты инспекционного органа.

1.3. Обозначения

ИО - инспекционный орган

СП – структурное подразделение

ПРСМ – представитель руководства, ответственный за систему менеджмента

РСМ – руководство по системе менеджмента инспекционного органа

Разработчик	Ратникова В.Б..	Дата введения	Версия	Лист
		15.11.2015	2	3

Инспекция Департамента контроля и надзора за строительством по Витебской области	Система менеджмента	СТУ 02
		В разделе лист 4 из 10

1.4. Хранение и архивирование документов

Хранение и архивирование дел производится согласно Номенклатуры дел инспекции Госстройнадзора по Витебской области, утвержденной руководителем ИО

Разработчик	Ратникова В.Б..	Дата введения	Версия	Лист
		15.11.2015	2	4

Инспекция Департамента контроля и надзора за строительством по Витебской области	Система менеджмента	СТУ02
	Инспекционный орган	В разделе лист 5 из 10

2. Ответственность и контроль за рассмотрением жалоб и апелляций

Должностные лица инспекционного органа несут ответственность за объективное и беспристрастное рассмотрение поступивших жалоб и апелляций в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

3. Описание деятельности и распределение ответственности

3.1. Общие положения

Рассмотрение жалоб и апелляций осуществляется в порядке, установленном:

- Законом Республики Беларусь от 28.10.2008 №433-З «Об основах административных процедур;
- Инструкцией о порядке ведения делопроизводства по административным процедурам в государственных органах, иных организациях, утвержденной постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 07.05.2009 г. №39.
- ГОСТ ISO/IEC 17020-2013
- настоящим стандартом.

Инспекционный орган гарантирует, что подача жалобы или апелляции, их рассмотрение и принятие решения по ним не приводят к дискриминирующим действиям в отношении лица или организации, подавшей жалобу или апелляцию.

Процесс рассмотрения жалобы или апелляции является конфиденциальным в отношении заявителя и предмета жалобы или апелляции. Степень общей доступности информации решается совместно с заявителем.

Основным правилом рассмотрения апелляций и жалоб в инспекционном органе является объективность и беспристрастность в принятии решения.

3.2. Способы подачи жалобы либо апелляции

Жалобы либо апелляции подаются заявителями в инспекционный орган одним из следующих способов;:

- нарочно (по адресу: 210010, г. Витебск, ул. Правды,18);
- по почте (по адресу: 210010, г. Витебск, ул. Правды,18);
- по электронной почте (vitebgnsn@vitebsk.by);

3.3. Сроки подачи жалоб либо апелляций

Жалоба либо апелляция может быть подана в инспекционный орган в течение 30 календарных дней после вынесения результатов инспекции.

Подача жалобы либо апелляции не приостанавливает действие принятого решения.

Обжалование решения по результатам рассмотрения жалобы либо апелляции в судебном порядке осуществляется в соответствии с гражданским процессуальным законодательством.

Разработчик	Ратникова В.Б..	Дата введения	Версия	Лист
		15.11.2015	2	5

Инспекция Департамента контроля и надзора за строительством по Витебской области	Система менеджмента	СТУ02
	Инспекционный орган	В разделе лист 6 из 10

3.4 Требования, предъявляемые к жалобам либо апелляциям.

Жалобы либо апелляции излагаются на белорусском или русском языке.
Жалоба либо апелляция подается в письменной либо электронной форме.

Письменные жалобы либо апелляции должны содержать:

- наименование и (или) адрес инспекционного органа либо должность лица, которому направляется;
- фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина, адрес его места жительства и (или) места работы ;
- полное наименование юридического лица и его место нахождения;
- суть обжалуемого решения либо суть выражения неудовлетворенности деятельностью инспекционного органа;
- номер и дату обжалуемого решения инспекционного органа.
- требования лица, подавшего жалобу либо апелляцию;
- подпись гражданина, либо подпись руководителя юридического лица или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать жалобу или апелляцию, либо подпись представителя лица, подавшего жалобу или апелляцию.

Электронные жалобы либо апелляции должны, кроме вышеперечисленного, содержать адрес электронной почты заявителя.

Текст жалобы либо апелляции должен поддаваться прочтению.

3.5 Прием и регистрация жалоб и апелляций

Делопроизводство по поступившим жалобам и апелляциям ведется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

Регистрация и контроль за рассмотрением жалоб и апелляций осуществляется в инспекционном органе с использованием автоматизированной регистрационно-контрольной формы.

Регистрационно-контрольная форма жалоб и апелляций, содержит реквизиты согласно **Приложению А**.

Все поступившие в инспекцию жалобы и апелляции регистрируются специалистом по регистрации технического отдела в день их поступления, а поступившие в нерабочий день (нерабочее время) - не позднее, чем на следующий за ним рабочий день.

При поступлении в инспекцию электронных жалоб и апелляций создаются их бумажные копии, которые регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных жалоб и апелляций.

Разработчик	Ратникова В.Б..	Дата введения	Версия	Лист
		15.11.2015	2	6

Инспекция Департамента контроля и надзора за строительством по Витебской области	Система менеджмента	СТУ02
	Инспекционный орган	В разделе лист 7 из 10

3.6 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций.

При поступлении жалобы или апелляции технический менеджер определяет, относится ли она к деятельности по оценке соответствия, и если да – то специалист по регистрации технического отдела регистрирует жалобу либо апелляцию с использованием автоматизированной регистрационно-контрольной формы.

и направляет руководителю ИО для наложения резолюции. В ином случае регистрация и рассмотрение обращения осуществляется в порядке, установленном законодательством для обращений граждан и юридических лиц.

Письменные и бумажные копии электронных жалоб и апелляций в день регистрации передаются специалистом технического отдела по регистрации (далее – специалист) руководителю ИО (в случае его отсутствия уполномоченному заместителю) для наложения резолюции.

При этом:

- если апелляция касается принятого ИО административного решения (обжалование решения), то рассмотрение его осуществляется в соответствии с Законом Республики Беларусь от 28.10.2008 №433-З «Об основах административных процедур»;

- если обжалуются другие решения ИО, по результатам проведенных инспекций, либо жалоба касается действий (бездействий) должностных лиц ИО, то рассмотрение осуществляется в порядке и сроки, определенные в СТУ02-2018.

Рассмотрение, изучение и принятие решения по апелляции или жалобе не должны приводить к каким-либо дискриминационным действиям по отношению к ее предъявителю. Для этого ИО ведет учет поступающих письменных претензий, к рассмотрению апелляций и жалоб привлекаются работники, которые не принимали участие в работе, на результат которой была подана апелляция или жалоба.

Письменные в оригинале, электронные (их бумажные копии) жалоб и апелляций с резолюцией руководства инспекции находятся на контроле специалиста по регистрации технического отдела.

В случае, когда резолюцией руководства ИО определено несколько исполнителей (коллегиальный состав), лицом ответственным за направление ответа, своевременную подготовку заявителю ответа по существу, является первый исполнитель.

Сведения о ходе рассмотрения жалобы либо апелляции должны точно и своевременно отражаться в соответствующих регистрационно-контрольных формах специалистом по регистрации технического отдела.

3.7 Сроки рассмотрения жалоб и апелляций

Апелляции на административные решения инспекционного органа рассматриваются в сроки, установленные статьей 37 Закона Республики Беларусь от 28.10.2008 №433-З «Об основах административных процедур». Жалобы на решения ИО, по результатам проведенных инспекций (кроме административной процедуры),

Разработчик	Ратникова В.Б..	Дата введения	Версия	Лист
		15.11.2015	2	7

Инспекция Департамента контроля и надзора за строительством по Витебской области	Система менеджмента	СТУ02
	Инспекционный орган	В разделе лист 8 из 10

либо жалобы касающиеся действий (бездействий) должностных лиц ИО рассматривается в месячный срок со дня получения.

3.8 Отправление решения заявителю

Решение по результатам рассмотрения жалобы либо апелляции оформляется в письменном виде и должен содержать:

- дату и регистрационный номер ответа.
- решение по жалобе или апелляции;
- основания и суть принятого решения;
- информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях (в случае их разработки);
- подпись руководителя ИО либо уполномоченного заместителя.

Письменное решение по результатам рассмотрения жалобы либо апелляции подписывается руководителем ИО либо его уполномоченным заместителем.

Решение по результатам рассмотрения жалобы либо апелляции регистрируется специалистом в системе электронного документооборота и направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

3.9 Оставление жалобы либо апелляции без рассмотрения

Решение об оставлении жалобы либо апелляции без рассмотрения по существу принимается руководителем инспекционного органа (либо его уполномоченным заместителем).

При этом, письменное уведомление заявителю должно быть направлено в течение трех рабочих дней с указанием причин принятия такого решения и возвращением оригиналов документов приложенных к жалобе, либо апелляции, за исключением случаев их подачи в электронной форме. Заявителю должен быть разъяснен порядок обжалования решения об оставлении жалобы либо апелляции без рассмотрения.

Жалоба либо апелляция оставляется без рассмотрения в случае, если:
рассмотрение жалобы либо апелляции не относится к компетенции инспекционного органа;

жалоба либо апелляция подана неуполномоченным лицом;

жалоба либо апелляция подана по истечении установленного срока.

не соблюдены требования к содержанию и форме жалобы либо апелляции;
в инспекционном органе, рассматривающем жалобу либо апелляцию, уже имеется решение по этой жалобе либо апелляции.

После устранения недостатков, явившихся причиной оставления жалобы либо апелляции без рассмотрения по существу, жалоба либо апелляция может быть вновь подана в инспекционный орган.

3.10 Отзыв жалобы либо апелляции

Лицо, подавшее жалобу либо апелляцию, вправе отозвать свою а жалобу либо апелляцию в любое время до окончания ее рассмотрения.

Разработчик	Ратникова В.Б..	Дата введения	Версия	Лист
		15.11.2015	2	8

Инспекция Департамента контроля и надзора за строительством по Витебской области	Система менеджмента	СТУ02
	Инспекционный орган	В разделе лист 9 из 10

Отзыв жалобы либо апелляции, осуществляется посредством подачи заявления в письменной форме и электронной форме в инспекционный орган.

В случае отзыва административной жалобы либо апелляции инспекционный орган, прекращает ее рассмотрение по существу и возвращает лицу, подавшему жалобу либо апелляцию, документы и (или) сведения, представленные вместе с административной жалобой либо апелляцией, за исключением случаев подачи в электронной форме.

3.11 Рассмотрение электронных жалоб и апелляций.

Электронные жалобы либо апелляции, поступившие в инспекционный орган, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных жалоб либо апелляций, с учетом следующих особенностей.

Ответы на электронные жалобы либо апелляции направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных жалобах либо апелляциях, за исключением случая, если заявитель просит направить письменный ответ, а также в случае, когда решение о направлении письменного ответа принято руководителем ИО либо его уполномоченным заместителем.

3.12 Обжалование решения

Решение по результатам рассмотрения жалобы либо апелляции или решение об оставлении жалобы либо апелляции без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию – Департамент контроля и надзора за строительством Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь (г. Минск, ул. Мясникова, 39).

Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящей организации размещается на сайте Госстандарта Республики Беларусь и на информационном стенде ИО.

Разработчик	Ратникова В.Б..	Дата введения	Версия	Лист
		15.11.2015	2	9

Инспекция Департамента контроля и надзора за строительством по Витебской области	Система менеджмента	СТУ02
	Инспекционный орган	В разделе лист 10 из 10

Приложение А

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ ИЛИ АПЕЛЛЯЦИЙ

_____ (регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество _____

Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы), контактный телефон, адрес эл. почты _____

Наименование юридического лица _____

Место нахождения юридического лица, адрес электронной почты, контактный телефон _____

Дата поступления жалобы либо апелляции _____

Количество листов _____

Количество листов приложений _____

Вид обращения (апелляция, жалоба) _____

Вид поступления (письменное, электронное) _____

Содержание _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

Исполнитель _____ Срок исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения (№ _____, дата ответа _____)

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____, _____ л.

Разработчик	Ратникова В.Б..	Дата введения	Версия	Лист
		15.11.2015	2	10