

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за  
строительством Государственного комитета по стандартизации  
Республики Беларусь



**УТВЕРЖДАЮ**

Начальник инспекции

А.И.Найденышев

2019

М.П.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ИНСПЕКЦИОННОГО ОРГАНА**

# **СТП 02-2018**

**«Процесс рассмотрения жалоб и апелляций»**

Дата введения 20.11.2019г.

Версия 02

Разработал Мицкевич Т.Г.

Номер экземпляра 1

Пользователь \_\_\_\_\_

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 2 из 20

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Область применения.....	3
1.1.	Назначение и область применения.....	3
1.2.	Термины и определения .....	3
1.3.	Обозначения.....	4
1.4.	Хранение и архивирование документов .....	4
2.	Ответственность и контроль за рассмотрением обращений заявителей.....	5
3.	Описание деятельности и распределение ответственности.....	6
3.1.	Общие положения .....	6
3.2.	Подача обращений .....	7
3.3.	Сроки подачи обращений.....	7
3.4.	Требования, предъявляемые к обращениям .....	7
3.5.	Прием и регистрация обращений .....	8
3.6.	Порядок рассмотрения обращений.....	9
3.7.	Сроки рассмотрения обращений.....	9
3.8.	Отправление ответа заявителю обращения .....	10
3.9.	Оставление обращений без рассмотрения .....	10
3.10.	Рассмотрение повторных обращений.....	11
3.11.	Рассмотрение анонимных обращений.....	11
3.12.	Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений.....	12
3.13.	Рассмотрение электронных обращений .....	12
3.14.	Обжалование ответов на обращения .....	15
3.15.	Оценка и пересмотр деятельности.....	15
	Приложение А .....	16
	Приложение Б.....	17
	Приложение В .....	18
	Лист регистрации изменений.....	20

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	2