

Система менеджмента инспекционно-го органа инспекции Департамента контроля и надзора за строительством по Могилевской области	СТИ 02 Версия 1	Титульный лист	Листов 9
---	--------------------	----------------	----------

УТВЕРЖДАЮ

**Начальник инспекции
Департамента контроля и надзора
за строительством
по Могилевской области**

Ю.Г. Иванович

15 ноября 2018 г.



**СТАНДАРТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ИНСПЕКЦИОННОГО ОРГАНА
ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ
СТИ 02-2018**

Экземпляр № 1

Разработал	А.В. Давыдов	Согласовал	Л.А. Чуканов
Должность	Начальник технического отдела	Должность	Заместитель начальника инспекции
Подпись		Подпись	
Дата	15.11.2018	Дата	15.11.2018

Введен в действие: Приказ от 22 октября 2018 г. № 29	Дата введения: 15.11.2018
Взамен:	Учетный номер: 09
Адрес размещения в сети эл. версии:	www.gosstandart.gov.by

Содержание

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

Система менеджмента инспекционного органа инспекции Департамента контроля и надзора за строительством по Могилевской области	СТИ 02	Версия 1	Лист 3
--	--------	----------	--------

1 Область применения

1.1 Назначение и область применения

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

Настоящий СТИ 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 СТИ обязательны для применения всеми должностными лицами инспекционного органа.

1.2 Термины и определения, сокращения и обозначения

1.2.1 Термины и определения

В настоящем СТИ применяются следующие термины с соответствующими определениями:

апелляция (appeal): 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 Могилевской области (Инспекция Госстройнадзора по Могилевской области).

корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения повторного его возникновения.

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.

предупреждающее действие: Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

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

1.2.2 Сокращения и обозначения

В настоящем СТИ применяются следующие сокращения и обозначения:
ИО – инспекционный орган;

Система менеджмента инспекционного органа инспекции Департамента контроля и надзора за строительством по Могилевской области	СТИ 02	Версия 1	Лист 4
--	--------	----------	--------

НПА – нормативный правовой акт;
 ПРСМ – представитель руководства, ответственный за систему менеджмента;
 РСМ – руководство по системе менеджмента инспекционного органа;
 СП – структурное подразделение;
 СТИ – стандарт системы менеджмента инспекционного органа;
 ТНПА – технический нормативный правовой акт.

1.3 Хранение и архивирование документов

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

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 № 433-3 «Об основах административных процедур»;
- ГОСТ ISO/IEC 17020;
- 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 и/или апелляции

Жалобы и/или апелляции подаются заявителями в инспекционный орган одним из следующих способов:

- нарочно (по адресу: 212030, г. Могилев, пер. 3-й Октябрьский, 9);
- по почте (по адресу: 212030, г. Могилев, пер. 3-й Октябрьский, 9);
- по электронной почте (mogilevgsn@tut.by).

3.3 Сроки подачи жалоб или апелляций

Жалоба или 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.

Система менеджмента инспекционного органа инспекции Департамента контроля и надзора за строительством по Могилевской области	СТИ 02	Версия 1	Лист 5
--	--------	----------	--------

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

3.4 Требования, предъявляемые к жалобам или апелляциям

Жалобы либо апелляции излагаются на белорусском или русском языке.

Жалоба либо апелляция подается в письменной или 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 быть читабельным.

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

3.5 Прием и регистрация жалоб и апелляций

Делопроизводство по поступившим жалобам и апелляциям ведется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан 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 1**.

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 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.

3.6 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

При поступлении жалобы или апелляции технический менеджер определяет, относится ли поступившая жалоба или апелляция к деятельности по оценке соответствия. В случае, если поступившая жалоба или апелляция относится к деятельности по оценке соответствия, специалист по регистрации технического

Система менеджмента инспекционного органа инспекции Департамента контроля и надзора за строительством по Могилевской области	СТИ 02	Версия 1	Лист 6
--	--------	----------	--------

отдела регистрирует жалобу либо апелляцию в специальном электронном журнале 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 ИО) для наложения резолюции.

При этом:

- если апелляция касается принятого ИО административного решения (обжалование решения), то его рассмотрение 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, ее рассмотрение осуществляется в порядке и сроки, определенные в настоящем СТИ.

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

Оригиналы письменных жалоб и апелляций, электронные (их бумажные копии) жалобы и апелляции с резолюцией руководства инспекции находятся на контроле специалиста.

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

3.8 Отправление решения заявителю

Решение по результатам рассмотрения жалобы либо апелляции оформляется в письменной форме и должно 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 или 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 или апелляции без рассмотрения

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

При этом, письменное уведомление заявителю должно быть направлено в течение 3-х рабочих дней с указанием причин принятия такого решения и возвращением оригиналов документов, приложенных к жалобе или 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 или апелляции не относится к компетенции инспекционного органа;
- жалоба или апелляция подана неуполномоченным лицом;
- жалоба или апелляция подана по истечении установленного срока;
- не соблюдены требования к содержанию и форме жалобы или апелляции;
- в инспекционном органе, рассматривающем жалобу или апелляцию, уже имеется решение по этой жалобе либо апелляции.

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

3.10 Отзыв жалобы или апелляции

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

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

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

3.11 Рассмотрение электронных жалоб и апелляций

Электронные жалобы или апелляции, поступившие в ИО, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных жалоб или апелляций с учетом следующих особенностей.

Ответы на электронные жалобы или апелляции направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных жалобах или апелляциях, за исключением случаев, если заявитель просит направить письменный ответ, а также в

Система менеджмента инспекционного органа инспекции Департамента контроля и надзора за строительством по Могилевской области	СТИ 02	Версия 1	Лист 8
--	--------	----------	--------

случае, когда решение о направлении письменного ответа принято руководителем ИО либо его уполномоченным заместителем.

3.12 Обжалование решения по результатам рассмотрения жалобы либо апелляции

Решение по результатам рассмотрения жалобы или апелляции или решение об оставлении жалобы или 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, местонахождении и режиме работы вышестоящей организации размещается на сайте Госстандарта Республики Беларусь и на информационном стенде ИО.

Приложение 1 Регистрационно-контрольная форма регистрации жалоб или апелляций

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ ИЛИ АПЕЛЛЯЦИЙ

The screenshot shows a software application window titled "Делопроизводство (Обращения граждан и юридических лиц)". The interface is divided into several sections:

- Registration Data (Регистрационные данные):** Includes fields for "Регистрационный номер" (Registration number), "Дата" (Date), "Ф.И.О." (Full name), "Адрес" (Address), "Форма подачи обраш." (Form of application), "Телефон" (Phone), "Кол-во лист. обрашен." (Number of sheets of application), "Кол-во лист. приложений" (Number of sheets of attachments), "Корреспондент, г. индекс сор. ПК" (Correspondent, city, sorting index), "Дата, индекс повторных обр." (Date, sorting index of repeated applications), "Тематик" (Topic), and "Содержане" (Content).
- Files (Файлы):** A table with columns "Имя" (Name) and "Дата" (Date). The table is currently empty.
- Resolution (Резолюци):** A text area for entering the resolution.
- Execution (Исполните):** Fields for "Дата направле" (Date of submission) and "Срок исполнен" (Execution period).
- Registered (Зарегистрирова):** A field containing the name "Иванова Жанна Анатольевна".

At the bottom of the window, there are buttons for "Сохранить" (Save) and "Отменить" (Cancel), and a "Печать по шаблону" (Print by template) option. The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen.