

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

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 3 из 20

1. Область применения

1.1. Назначение и область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок управления жалобами и апелляциями, поступающими в инспекционный орган Специализированной инспекции Госстройнадзора, 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 выявление несоответствий, анализ причин несоответствий, для выбора целесообразных корректирующих и предупреждающих действий, устранение несоответствий, анализ эффективности проведенных мероприятий по устранению несоответствий и предупреждающих действий.

Требования настоящего стандарта обязательны для применения всеми структурными подразделениями, должностными лицами и сотрудниками инспекционного органа, а также определенными стандартом подразделениями органа.

1.2. Термины и определения

апелляция (appeal): Запрос представителя объекта инспекции в инспекционный орган о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта.

жалоба (complaint): В отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью инспекционного органа со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

жалоба на инспекционный орган (complaint): Выражение неудовлетворенности деятельностью инспекционного органа со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

заявитель: Гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение.

инспекционный орган: Специализированная инспекция контроля и надзора за строительством Департамента контроля и надзора за строительством Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь (Специализированная инспекция Госстройнадзора);

коллективное обращение: Обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

обращение: Индивидуальные или коллективные заявления, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме; (Закон)

услуга (service): Результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, и он, как правило, нематериален; (СТБ ISO 17020)

устное обращение: Обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема;

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

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	3

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 4 из 20

электронное обращение: Обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет (Закон);

повторное обращение: Письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление) (Закон);

книга замечаний и предложений: Документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) (далее, если не определено иное, - замечания) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, качестве производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг (Закон);

1.3. Обозначения

СП – структурное подразделение

ПРСМ – представитель руководства, ответственный за систему менеджмента

РСМ – руководство по системе менеджмента инспекционного органа

1.4. Хранение и архивирование документов

Обозначение формы\ документа	Составлен/ дополнен	Подразделение хранения оригинала	Срок хранения оригинала (лет)	Номер по номенклатуре дел	Копии внешние
Журнал учета приема граждан, юридических лиц (Приложение А)	Специалист по регистрации	Специалист по регистрации	5лет		-
Журнал регистрации обращений граждан и юридических лиц (Приложение Б)	Специалист по регистрации	Специалист по регистрации	5лет		-
Отчет по обращениям в инспекционный орган (Приложение В)	Специалист по регистрации	Специалист по регистрации	5лет		-
Книга замечаний и предложений	Ведущий юрисконсульт	Ведущий юрисконсульт	5лет		-
Письменные обращения	Специалист по регистрации	Специалист по регистрации	5лет		-
Электронные обращения	Специалист по регистрации	Специалист по регистрации specinsp@dkns.by	5лет		-
Ответы на обращения	Специалист по регистрации	Специалист по регистрации	5лет		-

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	4

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 5 из 20

2. Ответственность и контроль за рассмотрением обращений заявителей

2.1 Руководитель инспекционного органа несет ответственность за:

- определение отношения обращений к деятельности инспекционного органа, указание отношения обращения к категории жалобы, обращения, апелляции и др.;
- назначение ответственного технического менеджера;
- объективное и беспристрастное рассмотрение поступивших обращений, в том числе жалоб и апелляций;
- принятие решения о снятии жалоб и апелляций с контроля.

2.2 Ответственный технический менеджер несет ответственность за:

- сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения правильности жалобы или апелляции; (п.7.6.2)
- координацию и контроль за своевременным и полным, объективным и беспристрастным рассмотрением обращений, в том числе жалоб и апелляций;
- анализ причин поступления обращений, в том числе жалоб и апелляций;
- оценку результативности предпринятых корректирующих действий;
- контроль сроков ответов на обращения.

2.3 Руководители и сотрудники СП несут ответственность за:

- сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения правильности жалобы или апелляции, в пределах своей компетенции; (п.7.6.2)
- своевременное и всестороннее рассмотрение обращений, в том числе жалоб и апелляций в пределах своей компетенции;
- своевременную подготовку проекта ответа на обращение, в том числе жалобу, апелляцию в пределах своей компетенции;
- разработку и выполнение корректирующих действий по устранению причин поступления обращений, в том числе жалоб и апелляций;

2.4 Ведущий юрисконсульт несет ответственность за:

- сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения правильности жалобы или апелляции, в пределах своей компетенции; (п.7.6.2)
- своевременное и всестороннее рассмотрение обращений, в том числе жалоб и апелляций в пределах своей компетенции;
- своевременную подготовку проекта ответа на обращение, в том числе жалобу, апелляцию;
- выдачу, регистрацию, ведение и хранение книги замечаний и предложений;

2.5 Специалист по регистрации несет ответственность за:

- сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения правильности жалобы или апелляции, в пределах своей компетенции; (п.7.6.2)
- своевременное и всестороннее рассмотрение обращений, в том числе жалоб и апелляций в пределах своей компетенции;
- регистрацию обращений, в том числе жалоб и апелляций в день поступления;

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	5

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 6 из 20

- регистрацию ответов на обращения, в том числе жалобы и апелляции, в день подписания руководителем;
- отправку ответов на обращения, в том числе жалобы и апелляции, по почте не позднее дня, следующего за днем подписания.
- ведение и хранение журнала регистрации обращений граждан и юридических лиц;
- ведение и хранение журнала учета приема граждан, юридических лиц; хранение сформированных дел по обращениям граждан;
- формирование дел по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел.

3. Описание деятельности и распределение ответственности

3.1. Общие положения

Рассмотрение обращений граждан (в том числе жалоб и апелляций) осуществляется в порядке, установленном:

- Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц»;
- Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»;
- Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 №1786;
- Положением о порядке выдачи, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285;
- 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. Для обеспечения этого рассмотрение жалоб и апелляций проводится лицами не осуществляющими надзор на объектах лиц и организаций подавших жалобу.

Жалоба и апелляция не может быть рассмотрена лицом, действия которого обжалуются. Руководитель, а в его отсутствие назначенный ответственный технический менеджер, проверяет факты наличия у инспектора близкородственных (доверительных) отношений с заказчиками, заявителями. Инспектор (специалист) по проведению государственного контроля и надзора обязан информировать руководителя структурного подразделения, а при необходимости руководителя инспекционного органа о фактах давления на них с целью влияния на результаты государственной инспекции.

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	6

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 7 из 20

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

3.2. Подача обращений

Обращения подаются заявителями в инспекционный орган в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

Способы подачи письменных обращений:

- лично (по адресу: 220034, г. Минск, ул. Берестянская, 6);
- по почте (по адресу: 220034, г. Минск, ул. Берестянская, 6);
- по факсу (017-307-33-62);
- в книгу замечаний и предложений (220034, г. Минск, ул. Берестянская, 6).

Способы подачи обращений в электронной форме:

- по электронной почте (specinsp@dkns.by);
- через сайт Департамента контроля и надзора за строительством dkns.by.

Устные обращения излагаются заявителями в ходе личного приема в соответствии с графиком приема, утвержденным приказом № 01-1/11/55 от 30.11.2017 и размещенным на сайте <http://www.gosstandart.gov.by/dkns.by>. Блок схема рассмотрения обращений граждан и юридических лиц приведена в СТП 02-2018 (Приложение Г).

3.3. Сроки подачи обращений

Подача заявителями замечаний и предложений сроком не ограничивается.

Жалобы и апелляции могут быть поданы в течение трех лет со дня, когда заявители обращений узнали или должны были узнать о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов.

3.4. Требования, предъявляемые к обращениям

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Письменные обращения граждан должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (граждан).

Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- полное наименование юридического лица и его место нахождения;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	7

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 8 из 20

– личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

Апелляции должны содержать номер и дату обжалуемого заключения по проведению инспекции градостроительной и проектной документации.

Электронные обращения должны, кроме вышеперечисленного, содержать адрес электронной почты заявителя. Требование наличия личной подписи на электронные обращения не распространяется

Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь. Книга замечаний и предложений инспекционного органа находится в каб. 5 у ведущего юрисконсульта. Ответственный за ведение и хранение книги замечаний и предложений – ведущий юрисконсульт.

Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

3.5. Прием и регистрация обращений

Ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц осуществляется в соответствии с Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 №1786.

Регистрационный индекс письменным и электронным обращениям заявителей присваивает специалист по регистрации после определения руководителем инспекции отношения обращения к деятельности инспекционного органа, путём наложения письменной резолюции с указанием отношения обращения к категории жалобы, апелляции и др.

Обращения, ответам на них, в том числе ответам, направленным заявителям на вынесенные замечания и (или) предложения в книгу замечаний и предложений, присваивается регистрационный индекс в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Регистрационный индекс обращения состоит из индекса дела, порядкового номера поступившего обращения с литерой «ж», первой буквы фамилии обратившегося через дефис (например 03-11/12ж-А, где 03-11 – индекс дела в номенклатуре, А – первая буква фамилии обратившегося, 12ж – порядковый номер поступившего обращения). При регистрации коллективных обращений в их индекс включается буквенное обозначение «КЛ», анонимных – «АН», юридических лиц – «ЮЛ». В целях идентификации жалоб и апелляций на инспекционный орган, к указанным выше добавляется индекс «ИО» – при жалобе на инспекционный орган и «ИОА» – при апелляции на инспекционный орган.

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в организацию, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера. Повторным обращениям заявителей при их

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	8

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 9 из 20

поступлении в государственный орган, иную организацию присваивается регистрационный индекс первого обращения.

Специалист по регистрации регистрирует устные обращения (по устному распоряжению начальника) в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц (Приложение Б) с указанием сути обращения и реквизитов обратившегося.

Специалист по регистрации регистрирует обращения в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц (Приложение Б) и передает руководителю на дальнейшее рассмотрение.

3.6. Порядок рассмотрения обращений

Руководитель рассматривает обращение, определяет его отношение к деятельности инспекционного органа, а также заместителя начальника, ответственного за организацию работы по его рассмотрению путем наложения письменной резолюции, указав отношение обращения к категории жалобы, апелляции и др.

Специалист по регистрации вносит резолюцию руководителя в электронный журнал регистрации обращений граждан и юридических лиц путем записи в соответствующую графу журнала либо путем прикрепления документа, содержащего резолюцию к журналу регистрации и передает оригинал письменного обращения назначенному ответственным начальнику отдела, а копию письменного обращения заместителю начальника инспекции – техническому менеджеру (руководитель указывает фамилии таких лиц в своей резолюции на поступившее обращение).

Начальник отдела рассматривает обращение и письменной резолюцией определяет исполнителя, ответственного за его рассмотрение.

К рассмотрению обращения могут привлекаться несколько соисполнителей.

Результат рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении точно и своевременно отражаются начальником отдела (непосредственным исполнителем) в регистрационно-контрольной карточке (приложение Г).

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и предложений своевременно вносит ведущий юрисконсульт в книгу замечаний и предложений.

Если в процессе рассмотрения обращения выявляется несоответствие, то его дальнейшее рассмотрение осуществляется в соответствии с СТП 02-2018.

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	9

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 10 из 20

3.7. Сроки рассмотрения обращений

Обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней со дня, следующего за днём регистрации, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, корректирующих действий, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений, по существу.

Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов специалист по регистрации отмечает в журнале учета приема граждан, юридических лиц (Приложение А).

Течение срока рассмотрения начинается со дня, следующего за днём регистрации обращения в организации, в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц (Приложение Б).

Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днём истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

3.8. Отправление ответа заявителю обращения

Ответ заявителю, с указанием принятых мер, оформляется в письменном виде и должен содержать:

- информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях;
- информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции.

Срок окончания рассмотрения обращения подтверждается датой передачи ответа заявителю лично, с отметкой о вручении или датой штампа отделения связи на квитанции об отправке письма – уведомление о рассмотрении обращения.

3.9. Оставление обращений без рассмотрения

Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- обращения не соответствуют требованиям, перечисленным в пункте 3.4;
- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	10

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 11 из 20

– не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

– обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием;

– заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

– заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

Решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу принимает заместитель руководителя – технический менеджер, определенный резолюцией руководителя на поступившем обращении.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случая, когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам, и наличии данных о месте жительства и (или) месте работы заявителя, в течение пяти дней заявитель письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

В случаях, когда обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, заявителям разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях либо вышеуказанное обращение перенаправляется инспекционным органом в такую организацию в течение пяти рабочих дней, о чем заявитель письменно информируется в тот же срок.

Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения и фиксацией в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц.

3.10. Рассмотрение повторных обращений

При оставлении повторного обращения без рассмотрения по существу исполнитель письменно сообщает заявителю, что повторное обращение необоснованно, и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

3.11. Рассмотрение анонимных обращений

Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина или адрес его места жительства и (или) места работы, либо наименование юридического лица или его место нахождения, не подлежат рассмотрению.

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	11

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 12 из 20

3.12. Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений

Книга замечаний и предложений хранится в кабинете № 5 (г. Минск, ул. Берестянская, 6).

Ответственным за ведение книги замечаний и предложений является ведущий юрисконсульт.

В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности организации, качестве оказываемых услуг.

Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, а также отметка о направленном заявителю ответе вносятся в книгу замечаний и предложений.

Копия ответа заявителю хранится в материалах дел по обращениям граждан и юридических лиц по принадлежности заявителя.

После окончательного рассмотрения обращения непосредственный исполнитель передает специалисту по регистрации для заполнения регистрационно-контрольной карточки (приложение Г). После заполнения визирует её в графе «Исполнитель» и передает начальнику отдела с поступившим обращением и материалами его рассмотрения.

Начальник отдела проверяет достоверность и точность заполнения карточки, полноту и правильность рассмотренных вопросов, визирует карточку в графе «Исполнитель» под визой исполнителя формирует в единое дело карточку, поступившее обращение и материалы его рассмотрения, после чего передает дело заместителю начальника инспекции.

Заместитель начальника инспекции проверяет полноту и правильность рассмотренных вопросов и выносит решение о снятии обращения с учета, о чем делает запись в графе «Результат решения» регистрационно-контрольной карточки и подписывает своей подписью. В случае невозможности принятия решения о снятии обращения с учета дело по обращению начальнику отдела для доработки.

После принятия решения о снятии обращения с учета, дело по обращению передается заместителем начальника специалисту по работе с обращениями граждан и юридических лиц для учета и хранения.

Копии ответов гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у специалиста по регистрации.

3.13. Рассмотрение электронных обращений

Электронные обращения, поступившие в организацию, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом следующих особенностей.

Электронные обращения направляются в организацию посредством глобальной компьютерной сети Интернет на адрес электронной почты specinsp@dkns.by либо через сайт Департамента контроля и надзора за строительством dkns.by путем заполнения соответствующей формы.

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	12

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 13 из 20

Ответы на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, за исключением случая, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ, а также в случае, когда решение о направлении письменного ответа принято начальником или уполномоченным им лицом.

Блок-схема рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в специализированной инспекции Госстройнадзора приведена на рисунке 1.

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	13

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 14 из 20

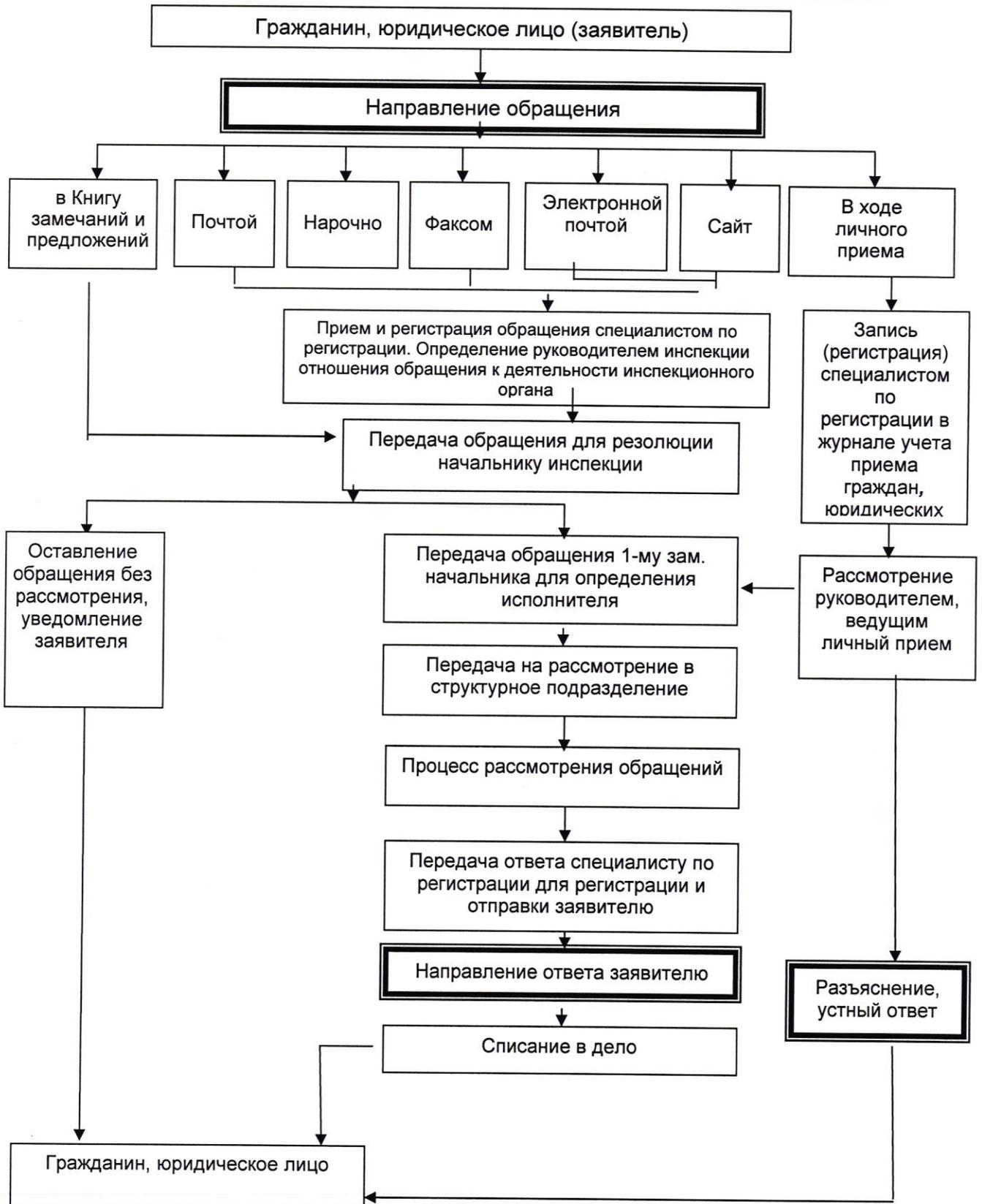


Рисунок 1 – Блок-схема рассмотрения обращений граждан и юридических лиц

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	14

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	Страница 15 из 20

3.14. Обжалование ответов на обращения

Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию – Департамент контроля и надзора за строительством Государственного комитета по стандартизации, ул.Мясникова, 39, 220048, г. Минск.

Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящей организации размещается на информационном стенде.

3.15. Оценка и пересмотр деятельности

Технический отдел совместно с руководителями структурных подразделений ежегодно проводится анализ несоответствий, выявленных при рассмотрении жалоб и апелляций, по результатам которого представляется информация начальнику инспекции в виде отчета по обращениям в инспекционный орган (Приложение В) для подготовки годового отчета по анализу системы менеджмента высшему руководству.

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	15

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	В разделе лист из 7

Приложение А

Журнал учета личного приема граждан, юридических лиц

Регистрационный номер	Дата приема посетителя	Фамилия, инициалы, адрес посетителя	Краткое содержание устного обращения	Фамилия и должность лица, проводившего прием	Отметка о результатах приема (принято решение)	Отметка о принятии письменного обращения (регистрационный номер, куда направлено, кто исполнитель)
1	2	3	4	5	6	7

Разработчик	Ф.И.О.	Дата введения	Версия	Лист
		14.03.2018	1	16

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	В разделе лист из 7

Приложение Б

Журнал регистрации обращений граждан и юридических лиц

Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц

Регистрационный индекс обращения	Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина	Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты, контактный телефон	Форма подачи обращения	Дата поступления обращения	Количество листов обращения	Количество листов приложений	Даты, индексы <*> повторных обращений	Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма	Тематика	Содержание	Резолюция
----------------------------------	--	--	------------------------	----------------------------	-----------------------------	------------------------------	---------------------------------------	---	----------	------------	-----------

Исполнитель	Срок исполнения	Уведомление заявителя о принятии к рассмотрению, дата	Документ направлен на исполнение	Дата направления	Срок исполнения	Дата исполнения	Ход рассмотрения	Отметка о выдаче предписания и его исполнении	Результат рассмотрения обращения	Дата ответа заявителю	N	Отметка об объявлении и ответа заявителю в ходе личного приема	Отметка о снятии с контроля	Документ подшит в деловом N
-------------	-----------------	---	----------------------------------	------------------	-----------------	-----------------	------------------	---	----------------------------------	-----------------------	---	--	-----------------------------	-----------------------------

Разработчик	Ф.И.О.	Дата введения	Версия	Лист
		14.03.2018	1	17

Специализированная инспекция контроля и надзора за строительством Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	В разделе лист 3 из 7

Приложение В

Отчет по обращениям в инспекционный орган

УТВЕРЖДАЮ

Начальник инспекционного органа-

_____ 20__ г.

Отчет по обращениям (включая жалобы и апелляции) в инспекционный орган за _____ год

Количество обращений по формам обращения			
письменная		электронная	устная
замечания, предложения, вносимые в книгу замечаний и предложений	иные письменные обращения		
Количество обращений по категориям			
жалобы	апелляции	предложения	другие
Количество обращений по тематикам		удовлетворено	принятые меры
беспристрастность			
конфиденциальность			
качество проведения экспертизы			

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	18

Специализированная инспекция контроля и надзора за строительством Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	В разделе лист 4 из 7

доступность услуги			
поведение персонала			
Результаты работы по обращениям			
Всего обращений			
рассмотрено с выездом на место			
рассмотрено с нарушением срока			
коллективных			
повторных			
наиболее актуальные вопросы:			

Руководители структурных подразделений

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	19

Специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством	Система менеджмента	СТП 02
	Инспекционный орган	В разделе лист 0 из 1

Лист регистрации изменений

Разработчик	Мицкевич Т.Г.	Дата введения	Версия	Лист
		20.11.2019	2	20