

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ ОРГАНА ИНСПЕКЦИИ

Лицо, неудовлетворённой услугой, оказанной ОИ, имеет возможность предъявить жалобу на действия Органа инспекции. Апелляция, жалоба (претензия) должна быть аргументированной. При необходимости к апелляции, жалобе (претензии) прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу нарушенных ОИ прав и законных интересов физического (или юридического) лица, обратившегося с апелляцией, жалобой (претензией).

Апелляции, жалобы (претензии) подаются на имя руководителя ОИ в письменной форме с обязательным указанием контактной информации – Ф.И.О. заявителя, его почтового адреса, номера телефона (при наличии), адреса электронной почты (при наличии) В случае, если в жалобе (претензии), апелляции не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на апелляцию, жалобу (претензию) не дается.

Апелляция, жалоба (претензия) рассматривается в течение 10 дней с момента регистрации жалобы (претензии) или апелляции. В исключительных случаях, а также в случае направления ОИ в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель ОИ вправе продлить срок рассмотрения письменной жалобы (претензии), апелляции, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя.

При получении апелляции, жалобы (претензии) технический директор проводит ее первоначальную оценку. После оценивания технический директор ставит на апелляцию, жалобу (претензию) резолюцию, которая должна содержать:

- перечень лиц, ответственных за расследование апелляции, жалобы (необходимо учитывать, что анализ и расследование апелляции (жалобы) должен проводиться лицами, не имевшими отношение к предмету жалобы);

- сроки ее исполнения (ответа);

- мероприятия по ее расследованию (при необходимости);

- требуемые средства для решения.

Жалоба подлежит рассмотрению членами апелляционной комиссии (число членов комиссии должно составлять не менее 3-х человек).

Решение по апелляции, жалобе (претензии) принимается на заседании комиссии большинством голосов. На заседании комиссии может быть приглашен заявитель либо его представитель. Заседание апелляционной комиссии оформляется протоколом.

После окончания рассмотрения жалобы (претензии), апелляции и подписания проекта письма с результатом рассмотрения жалобы (претензии), апелляции руководителем ОИ, ответ направляется заявителю таким же способом, каким была получена апелляция (жалоба), либо способом, указанным заявителем.