

ПРАВИЛА

рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа инспекции ФГБУ «Саратовская МВЛ»:

Заявитель вправе выразить недовольство деятельностью Органа инспекции (ОИ) и обжаловать его решения, принятые на любом этапе выполнения работ, руководителю ОИ.

Апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в Орган инспекции о пересмотре решения, принятого Органом инспекции в отношении данного объекта.

Жалоба – выражение недовольства деятельностью Органа инспекции со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Способы предъявления письменной апелляции, жалобы:

- лично;
- по почте;
- электронной почте (обращение в отсканированном виде);
- по факсу.

Апелляции, жалобы подаются на имя руководителя ОИ в письменной форме с обязательным указанием контактной информации:

- Ф.И.О. заявителя;
- его почтовый адрес;
- номера телефона (при наличии);
- адреса электронной почты (при наличии).

Кроме того, апелляция, жалоба должна содержать:

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Органа инспекции.

В случае, если в жалобе, апелляции не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на апелляцию, жалобу не дается.

Потребитель, неудовлетворённый услугой, оказанной ОИ, имеет возможность предъявить жалобу лично.

Апелляция, жалоба должна быть аргументированной. При необходимости к апелляции, жалобе должны быть приложены документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу нарушенных ОИ прав и законных интересов физического (или юридического) лица, обратившегося с апелляцией, жалобой.

Апелляция, жалоба регистрируется в виде записи в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» Органа инспекции.

Далее документ поступает руководителю Органа инспекции на рассмотрение. При получении апелляции, жалобы руководитель ОИ проводит ее первоначальную оценку, с целью определения:

- возможности проведения немедленных действий по рассмотрению апелляции, жалобы;
- установления важности и возможных последствий;
- установления конкретных шагов по работе с апелляцией, жалобой.

После рассмотрения руководитель ставит на апелляцию, жалобу резолюцию, которая должна содержать:

- перечень лиц, ответственных за подготовку проекта распоряжения о создании апелляционной комиссии;
- сроки ее исполнения и ответа заявителю;
- мероприятия по ее расследованию (при необходимости);
- требуемые средства для решения.

Апелляция (жалоба) с резолюцией передается ответственным лицам (апелляционной комиссии) для исполнения.

Персональный состав комиссии, в том числе её председатель и секретарь, утверждается распоряжением руководителя. Количество членов комиссии должно быть нечетным, не менее 3-х человек. При рассмотрении апелляции, жалобы апелляционной комиссией её состав формируется руководителем ОИ из независимых, в части рассматриваемых вопросов, специалистов ОИ ФГБУ «Саратовская МВЛ».

Апелляция (жалоба) передается апелляционной комиссии для дальнейшего расследования, оценки и принятия решения.

Апелляция, жалоба рассматривается в течение 30 дней с момента регистрации жалобы 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, апелляции, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя.

Для изучения обстоятельств дела членам апелляционной комиссии отводится не менее 3-х рабочих дней. В процессе рассмотрения апелляции, жалобы члены комиссии могут познакомиться как с внешними, так и внутренними документами, беседовать со специалистами ОИ.

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

Протокол оформляется в одном экземпляре. Копия протокола в 3-х дневный срок после заседания комиссии направляется руководителю ОИ и должностным лицам, которым в протоколе даны соответствующие поручения.

Протоколы заседаний апелляционных комиссий формируются в деле вместе с документами, созданными в процессе их подготовки.

Если решением апелляционной комиссии предусмотрено проведение корректирующих мероприятий в документах, выданных заявителю, то их

выполнение организуется должностными лицами, указанными в протоколе апелляционной комиссии, незамедлительно после получения его копии.

На основании протокола заседания комиссии в 3-хдневный срок после заседания комиссии ответственным лицом (секретарем комиссии) подготавливается проект ответа заявителю от имени директора Учреждения. После подписания ответа, он направляется заявителю таким же способом, каким была получена апелляция (жалоба), либо способом, указанным заявителем.

По мере возможности, а также в случае запроса заявителя, ОИ любым доступным способом уведомляет заявителя об окончании процесса рассмотрения жалобы (апелляции).