

Жалобы и апелляции

В ОИ разработана и используется в работе документированная процедура приема, оценивания и принятия решений по жалобам и апелляциям - 10ДП «Управление жалобами и апелляциями».

Любой заинтересованной стороне по ее требованию предоставляется описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

При получении апелляции, жалобы руководитель ОИ проводит ее первоначальную оценку с целью определения отнесения ее к инспекционной деятельности ОИ. В случае, когда ОИ причастен к данной жалобе, апелляции, жалоба, апелляция принимается на рассмотрение.

ОИ несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

Расследования и решения по апелляциям не приводят к дискриминационным действиям.

Процесс рассмотрения жалоб и апелляций

Процесс рассмотрения жалоб и апелляций определен 10ДП и включает:

а) описание процесса приема, оценивания, расследования жалобы или апелляции и принятия решения относительно мер, принимаемых в ответ на такую жалобу или апелляцию;

б) отслеживание и регистрирование жалоб и апелляций, включая действия, направленные на их урегулирование;

в) обеспечение принятия соответствующих мер.

Орган инспекции, получающий жалобу или апелляцию, несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы или апелляции.

По мере возможности орган инспекции подтверждает получение жалобы или апелляции и предоставляет лицу, подающему жалобу или апелляцию, отчеты о ходе ее рассмотрения и полученные результаты.

Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу или апелляцию, принимается или пересматривается и утверждается лицами, не участвовавшими в первоначальной инспекционной деятельности.

По мере возможности орган инспекции направляет официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции лицу, подающему жалобу или апелляцию.