

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа инспекции

1. В целях рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа инспекции создается Комиссия по апелляциям Органа инспекции ООО «НИИ САНИТАРИИ И ЭКОЛОГИИ» (далее – Комиссия) и утверждается Регламент Комиссии по апелляциям Органа инспекции ООО «НИИ САНИТАРИИ И ЭКОЛОГИИ».

2. Комиссия рассматривает жалобы (апелляции) юридических или физических лиц, а также индивидуальных предпринимателей, неудовлетворённых услугами, оказанными Органом инспекции ООО «НИИ САНИТАРИИ И ЭКОЛОГИИ».

3. Члены Комиссии обеспечивают конфиденциальность сведений, полученных в процессе рассмотрения жалоб, и используют такие сведения только в целях, для которых они были представлены.

4. Жалобу (апелляцию) на решения Органа инспекции необходимо направлять в ООО «НИИ САНИТАРИИ И ЭКОЛОГИИ» по почте или в электронном виде через информационно-телекоммуникационные сети общего доступа, включая информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

5. Секретарь ООО «НИИ САНИТАРИИ И ЭКОЛОГИИ» регистрирует поступившую по почте жалобу не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления, и в установленном порядке передает секретарю Комиссии. Если жалоба поступила на электронную почту ООО «НИИ САНИТАРИИ И ЭКОЛОГИИ», то секретарь переадресовывает ее с уведомлением о прочтении на электронную почту секретаря Комиссии.

6. Секретарь Комиссии в течение трех рабочих дней с момента получения всех необходимых материалов проверяет:

- подана ли жалоба уполномоченным лицом;
- обжалованы ли обозначенные в жалобе решения, действия (бездействие) Органа инспекции ООО «НИИ САНИТАРИИ И ЭКОЛОГИИ» и его работников в судебном порядке.

7. В случае подтверждения соответствия жалобы указанным в п. 6 требованиям, секретарь Комиссии направляет заявителю уведомление о принятии жалобы к рассмотрению Комиссией.

8. В случае если жалоба не соответствует в/у требованиям, секретарь Комиссии уведомляет заявителя о том, что в соответствии с положениями Регламента Комиссией будет принято решение об отказе в удовлетворении жалобы.

9. Извещение заявителю выполняется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении и в электронном виде через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» при наличии у заявителя электронной почты.

10. В случае, когда жалоба принята к рассмотрению, секретарь Комиссии в течение трех рабочих дней с момента получения жалобы собирает материалы, необходимые для объективного и всестороннего ее расследования.

11. Секретарь Комиссии определяет дату заседания Комиссии. Дата выбирается таким образом, чтобы на заседании могло присутствовать наибольшее количество членов Комиссии, но так, чтобы до истечения месячного срока с момента регистрации жалобы могли быть оформлены и отправлены все документы по итогам рассмотрения жалобы.

12. Заседание Комиссии проводится председателем Комиссии, либо в его отсутствие заместителем председателя Комиссии.

13. О дате, времени и месте заседания Комиссии члены Комиссии извещаются секретарем Комиссии не позднее, чем за три рабочих дня до заседания. Указанная информация также размещается на официальном сайте Органа инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

14. Секретарь Комиссии организует проведение заседаний Комиссии, формирует повестку дня заседания, осуществляет подготовку материалов.

15. Заседание Комиссии является правомочным, если в нем принимает участие более половины ее членов.

16. Члены Комиссии должны быть независимы от любого воздействия, которое оказывает или может оказать влияние на принимаемые Комиссией решения. Член Комиссии, принимавший решения в процессе оказания услуги, в отношении которой подана жалоба, рассмотрение которой включено в повестку дня заседания, или прямо или косвенно заинтересованный в принимаемом Комиссией решении, обязан до начала заседания заявить об этом. В таком случае соответствующий член Комиссии не принимает участия в голосовании по данному вопросу, а указанный факт отражается в протоколе заседания Комиссии.

17. Член Комиссии в случае невозможности присутствия на заседании самостоятельно изучает собранные по данной жалобе материалы и не позднее, чем за два рабочих дня до даты заседания и направляет в письменной форме секретарю Комиссии свое мнение по рассматриваемым вопросам.

18. Решения Комиссии принимаются большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии с учетом представленных письменных мнений отсутствующих членов Комиссии (при наличии). При равенстве голосов членов Комиссии голос председательствующего на заседании является решающим.

19. Комиссия вправе пригласить на заседание работников Органа инспекции, принимавших участие в принятии обжалуемого решения. В исключительных случаях для получения пояснений Комиссия вправе вызвать представителей заявителя и экспертов.

20. На заседании секретарь Комиссии докладывает содержание жалобы и собранных материалов, озвучивает поступившие в его адрес мнения отсутствующих членов Комиссии.

21. Секретарь информирует членов Комиссии о наличии жалоб, предмет которых не соответствует требованиям подачи, поданных не уполномоченными лицами, или в которых оспариваются решения, действия (бездействие) Органа инспекции ООО «НИИ САНИТАРИИ И ЭКОЛОГИИ» и его работников, обжалуемые (либо уже обжалованные) в судебном порядке.

22. Члены Комиссии подробно изучают материалы, собранные для расследования жалобы, и выносят решение по существу жалобы.

23. Ответные действия по урегулированию жалобы могут включать в себя:

- переработку отчетных документов, выданных по результатам экспертизы;
- официальное извинение перед заказчиком;
- внесение изменений в порядок оказания услуги, деятельности.

24. На заседании Комиссии также проводится анализ ошибок работы сотрудников Органа инспекции. При этом в обязательном порядке соблюдается принцип объективности, что предусматривает:

- немедленное и полное информирование сотрудников по жалобе, касающейся их работы, с соблюдением конфиденциальности;
- обеспечение сотрудникам возможности объяснить обстоятельства дела;

– информирование сотрудников о ходе рассмотрения жалобы и полученных результатах.

25. На заседании Комиссии в обязательном порядке рассматривается вопрос о необходимости проведения корректирующих и предупреждающих действий.

26. Принимаемые на заседаниях Комиссии решения оформляются протоколом. В протоколе заседания Комиссии, который ведет секретарь, отражаются дата, время и место проведения заседания, фамилии, инициалы членов рабочей группы и иных лиц, присутствующих на заседании, принятые членами Комиссии решения.

27. Протокол заседания Комиссии подписывается председательствующим на заседании Комиссии и секретарем Комиссии.

28. Решение в отношении жалобы принимается Комиссией в течение 1 месяца со дня регистрации жалобы. В течение указанного срока также должны быть оформлены и отправлены все документы по итогам рассмотрения жалобы.

29. В случае если до принятия Комиссией решения лицо, подавшее жалобу, отозвало ее полностью или частично, это отражается в протоколе заседания Комиссии. В случае, если жалоба отозвана полностью, то на заседании она не рассматривается, заключение Комиссией не выносится.

30. Комиссия, рассмотрев жалобу, вправе принять решение:

- об удовлетворении жалобы (полностью или частично);
- об отказе в удовлетворении жалобы.

31. Решение об отказе в удовлетворении жалобы принимается в случаях, если:

- решения, действия (бездействие) Органа инспекции и его работников признаны законными и обоснованными;
- предмет жалобы не соответствует требованиям подачи или жалоба подана не уполномоченным лицом;
- решения, действия (бездействие) Органа инспекции ООО «НИИ САНИТАРИИ И ЭКОЛОГИИ» и его работников лиц обжалованы в судебном порядке.

32. Протоколы заседаний Комиссии рассылаются секретарем Комиссии членам Комиссии.

33. Кроме протокола, по результатам рассмотрения жалобы не позднее пяти рабочих дней после заседания секретарь готовит Заключение Комиссии, которое направляется генеральному директору ООО «НИИ САНИТАРИИ И ЭКОЛОГИИ», а также подробный ответ лицу, подавшему жалобу. В письменном ответе заявителю указываются аргументы, обосновывающие отказ в рассмотрении жалобы (в случае отказа) или решения, принятые Комиссией.

34. Ответ по итогам рассмотрения жалобы направляется лицу, подавшему жалобу, заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному им при подаче жалобы, и/или в электронном виде через информационно-телекоммуникационные сети общего доступа, включая информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (электронная почта).

35. Если Комиссией принято решение о переработке отчетных документов, выданных по результатам экспертизы, то секретарь Комиссии контролирует процесс реализации данного решения вплоть до момента передачи новых документов заказчику.

36. Секретарь Комиссии формирует Дело «Жалобы на работу Органа инспекции ООО «НИИ САНИТАРИИ И ЭКОЛОГИИ», в котором сохраняет все собранные материалы и

оформленные в результате рассмотрения жалобы документы. Срок хранения указанных документов – пять лет.