

Правила рассмотрения жалоб и апелляций нарушений Органа инспекции

Способы и формы подачи жалоб (апелляций): отправка сообщений с помощью электронной почты (адрес почты: info@spec-control.ru), личное оформление жалобы (апелляции) в произвольной форме.

Местом подачи претензий, касающихся деятельности Органа инспекции: г. Москва, ул. Вятская, д. 27, строение 11, офис ООО "СпецКонтрольСервис".

Поступающие в любой форме и любым путем в ОИ жалобы (апелляции) регистрируются уполномоченным специалистом как входящая документация.

Зарегистрированные жалобы (апелляции) поступают для анализа руководству Органа, которое определяет специалистов для участия в рассмотрении жалобы (апелляции). Срок начала исполнения претензии исчисляется с даты ее регистрации.

Срок исполнения зарегистрированной претензии осуществляется в соответствии с нормативными сроками, установленными законодательством Российской Федерации и не превышает 30 дней.

После получения всех необходимых материалов по жалобе (апелляции), председатель комиссии (директор) принимает решение о дате, времени заседания комиссии и информирует об этом членов комиссии.

По факту готовности ответа на претензию (жалобу) к ней прикладываются все необходимые или запрашиваемые заявителем документы.

Составленный ответ визируется всеми ответственными за составление ответа руководителями, исполнителем и передается на подпись директору.

Подписанный ответ на претензию (жалобу) направляется заявителю посредством затребованного им способа получения ответа.

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

В случае если несоответствие установлено и произошло по вине ОИ, то устранение несоответствия производится за счет ОИ, потребителю приносятся официальные извинения.