РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Заказчик имеет право обжаловать решения ОИ, выразив недовольство результатом его деятельности. Обжалование решения осуществляется путём подачи жалобы (апелляции) в адрес Генерального директора ООО «СПИЛЦ». Форма составления жалобы – свободная, она может подаваться устно, письменно, направляться по электронной почте.

Все поступающие от юридических, физических лиц, индивидуальных предпринимателей претензии регистрируются в ОИ в специальном журнале.

Жалоба (апелляция), подается на имя генерального директора ООО «СПИЛЦ» и должна содержать следующую информацию:

полное наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя;
фамилию, имя, отчество гражданина;
почтовый и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
контактный телефон;
суть жалобы (апелляции);
сведения или документы в подтверждение изложенных доводов.
Жалоба подписывается заявителем. Анонимные жалобы ОИ ООО «СПИЛЦ» не рассматриваются. Срок рассмотрения жалобы (апелляции) 10 дней.

Процесс рассмотрения жалоб (апелляций) включает в себя следующие этапы:

прием и регистрация жалобы (апелляции);
оценка доводов указанных в жалобе (апелляции);
расследование жалобы (апелляции);
принятие мер, направленных на урегулирование жалобы (апелляции);
контроль за исполнением принятых решений по результатам рассмотрения жалобы (апелляции).
Расследование жалоб (апелляций) включает:

- рассмотрение сути обращения;
- тщательный анализ материалов дела;
- установление причины жалобы (апелляции);
- анализ выявленных несоответствий;
- разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших жалобу (апелляцию);
- разработку корректирующих действий и предупреждающих мероприятий;
- принятие решения по жалобе, установление срока исполнения.

Варианты решений по жалобе (апелляции):

- мотивированный отказ в удовлетворении жалобы (апелляции)

- повторное проведение работ по инспекции;

- принятие (в случае необходимости) мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам выявленных причин;

- другие возможные решения.