

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ

Оформленная претензия передается в приемную Учреждения, сотруднику приема проб ИЛ или руководителю ОИ лично, либо направляется почтой по адресу РФ 236038, г. Калининград, ул. Танковая, дом 15, либо на адрес электронной почты (в сканированном виде) kmvl@inbox.ru, либо факсом на номер 8-(4012) 56-97-31.

Все обращения, идентифицированные как жалоба / апелляция / претензия, регистрируются в журнале входящей документации.

Срок рассмотрения жалоб / апелляции / претензий составляет не более 10 календарных дней со дня регистрации. В исключительных случаях и в случае привлечения третьих лиц срок рассмотрения может быть продлен, но не более, чем на 30 дней.

При увеличении срока рассмотрения обращений в течение 10 дней инициатору обращения направляется предварительное уведомление о необходимости дополнительного времени на принятие решения. Ответ инициатору обращения регистрируется в журнале регистрации исходящих документов Учреждения.

Каждое обращение прослеживается от момента его получения до полного завершения, когда инициатор обращения будет удовлетворен или принято заключительное решение. Инициатор обращения по запросу имеет доступ к информации о текущем состоянии процесса рассмотрения жалоб / апелляций / претензий.

При рассмотрении жалоб / апелляций / претензий в Учреждении соблюдаются принципы своевременности, одинакового подхода и равноправного объективного отношения, справедливости, беспристрастности и конфиденциальности к инициатору обращения и сути самого обращения.

Для рассмотрения и принятия решений по поступающим обращениям приказом директора Учреждения создается комиссия по жалобам и апелляциям.

Решения, принятые по обращению, регистрируются в журнале регистрации исходящих документов Учреждения и доводятся до сведения всех заинтересованных сторон.

ВАЖНО!

Не принимаются к рассмотрению жалобы / претензии, в случае:

- если в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица, либо наименование юридического лица, адрес;
- если в жалобе содержатся оскорбительные выражения должностного лица, угрозы его жизни и здоровью, либо членам его семьи - в этом случае подателю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст не поддается прочтению – в таком случае обращение не подлежит рассмотрению, о чем сообщается подателю;
- если в обращении не указаны подпись лица, направляющего жалобу / претензию.