

Шағымдар мен апелляцияларды қарау тәртібі

Өтініш беруші ПСРО-ға шағым беруге құқылы.

Апелляция / шағым ПСРО басшысының атына еркін жазбаша нысанда беріледі, өтініш беруші қол қояды және почта немесе электрондық хабарлама арқылы ПСРО мекенжайына жіберіледі.

Апелляция / шағымда мыналар болуы керек:

- шағым немесе шағым берген өтініш беруші туралы мәліметтер;
- атауы және мекенжайы (заңды тұлғалар үшін);
- Тегі, Аты, Әкесінің аты, жеке сәйкестендіру нөмірі, пошталық мекенжайы;
- өтініш берушінің талаптары және апелляция / шағым үшін негіздер;
- растайтын құжаттар / материалдар (бар болса).

Шағымды қараған кезде ПСРО мен өтініш беруші арасында объективтілік, әділдік, бейтараптық және құпиялылық қамтамасыз етіледі және сақталады.

ПСРО басшысы шағымды/апелляцияны алған кезде шағымның/апелляцияның мазмұнына қарап ПСРО қызметіне қатысы бар-жоғына талдау жасайды. ПСРО басшысы алынған шағымды/апелляцияны қарау үшін комиссия құрайды.

Шағым/апелляцияны алу өтініш берушіге расталады (мысалы, пошта, телефон немесе электрондық пошта арқылы).

ПСРО басшысы Комиссияның қарауына шағымды/апелляцияны және онымен байланысты барлық материалдарды береді.

Шағымды / апелляцияны Комиссия қарайды және туындаған жағдай бойынша талдау жүргізіледі.

Шағымға/апелляцияға қоса берілетін құжаттардың құрамын даулы жағдайдың мәніне байланысты өтініш беруші айқындайды.

ПСРО өтініш берушіден даулы мәселелер бойынша шешім қабылдау үшін қажетті қосымша құжаттарды ұсынуды талап етуі мүмкін.

Шағым/апелляция (сараптамалар және т.б.) бойынша шешім қабылдау үшін қосымша іс-шаралар жүргізу қажет болған кезде ПСРО бұл туралы өтініш берушіні ресми түрде хабардар етеді.

Шағым/апелляция бойынша шешім мыналарды қамтуы тиіс:

- толық немесе ішінара қанағаттанумен-оны қанағаттандыру мерзімі мен тәсілі;
- қанағаттандырудан толық немесе ішінара бас тартқан кезде-бас тартуды негіздейтін тиісті актілерге, нормативтік құжаттарға және дәлелдемелерге сілтеме жасай отырып, бас тарту себептері;
- шешімнің негізділігін растайтын құжаттар тізбесі.

Шағым/апелляция бойынша өтініш берушінің пайдасына оң шешім қабылданған жағдайда ПСРО жол берілген бұзушылықты жоюға міндетті.

Жауаптың түпнұсқасы өтініш берушіге жазбаша түрде шағым/апелляция тіркелген күннен кейін он бес жұмыс күнінен кешіктірілмей жіберілуге тиіс, жауаптың көшірмесі ПСРО-да сақталады.

ПСРО шағымды/апелляцияны қарағаннан кейін қажет болған жағдайда немесе өтініш берушінің өтініші бойынша оған ұсынылған құжаттардың түпнұсқаларын қайтарады, ПСРО-та көшірмелері қалады.

Шағымдарға немесе апелляцияларға әкеп соқтырған себептер анықталғаннан кейін ПСРО (қажет болған жағдайда) жұмыста анықталған кемшіліктерді жоюға және олардың қайталануының алдын алуға бағытталған түзету және алдын алу шараларын белгілеу жөніндегі жұмыстар жүзеге асырылады.

Қабылданған шешіммен келіспеген жағдайда өтініш берушінің оны жоғары тұрған сатыларға шағымдануға құқығы бар.

Шағымдардың/апелляциялардың түсу себептерін анықтау және болдырмау үшін (қажет болған жағдайда) ПСРО-та: бұрын келіп түскен шағымдар мен апелляцияларға талдау, түзету және алдын алу іс-әрекеттеріне талдау; құжаттарды мерзімді тексеру; аудиттер; персоналды оқыту; талдау нәтижелері бойынша менеджмент жүйесін жетілдіру жөніндегі шаралар жүргізіледі