

УТВЕРЖДЕНО

Общим собранием учредителей
АНО "Нацаккредцентр"
Протокол № 9 от 07 декабря 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок рассмотрения обращений, поступающих в АНО «Нацаккредцентр».

1.2. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

Обращение - письменное или направляемое в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности АНО «Нацаккредцентр», совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность.

Заявление - просьба юридического или физического лица о содействии в реализации прав либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе АНО «Нацаккредцентр».

Жалоба - просьба юридического или физического лица о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов, связанных с качеством оказания услуг при проведении аккредитации, а также связанных с действиями сотрудников АНО «Нацаккредцентр» или членов внешней экспертной комиссии при прохождении аккредитации.

1.3 В письменном обращении должны быть указаны:

- наименование адресата;
- фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации;
- суть предложения, заявления или жалобы,
- личная подпись;
- дата.

В случае необходимости прилагаются документы и материалы либо их копии.

1.4. В обращении, направленном в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном для письменных обращений.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Обращения поступают на рассмотрение в отдел аккредитации. АНО «Нацаккредцентр» обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

2.2. Обращения регистрируются в течение трёх дней. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.3. Обращение не рассматривается при:

- отсутствию фамилии и имени заявителя;
- наличии в тексте нецензурных или оскорбительных выражений;
- наличии в тексте угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- наличии в тексте вопроса, на который заявителю уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями.

2.4. Ответ заявителю обращения направляется по адресу (электронному или почтовому), указанному в обращении.

2.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении без согласия заявителя. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

2.6. Поступившие обращения обобщаются и представляются директору АНО «Нацаккредцентр» для информации.