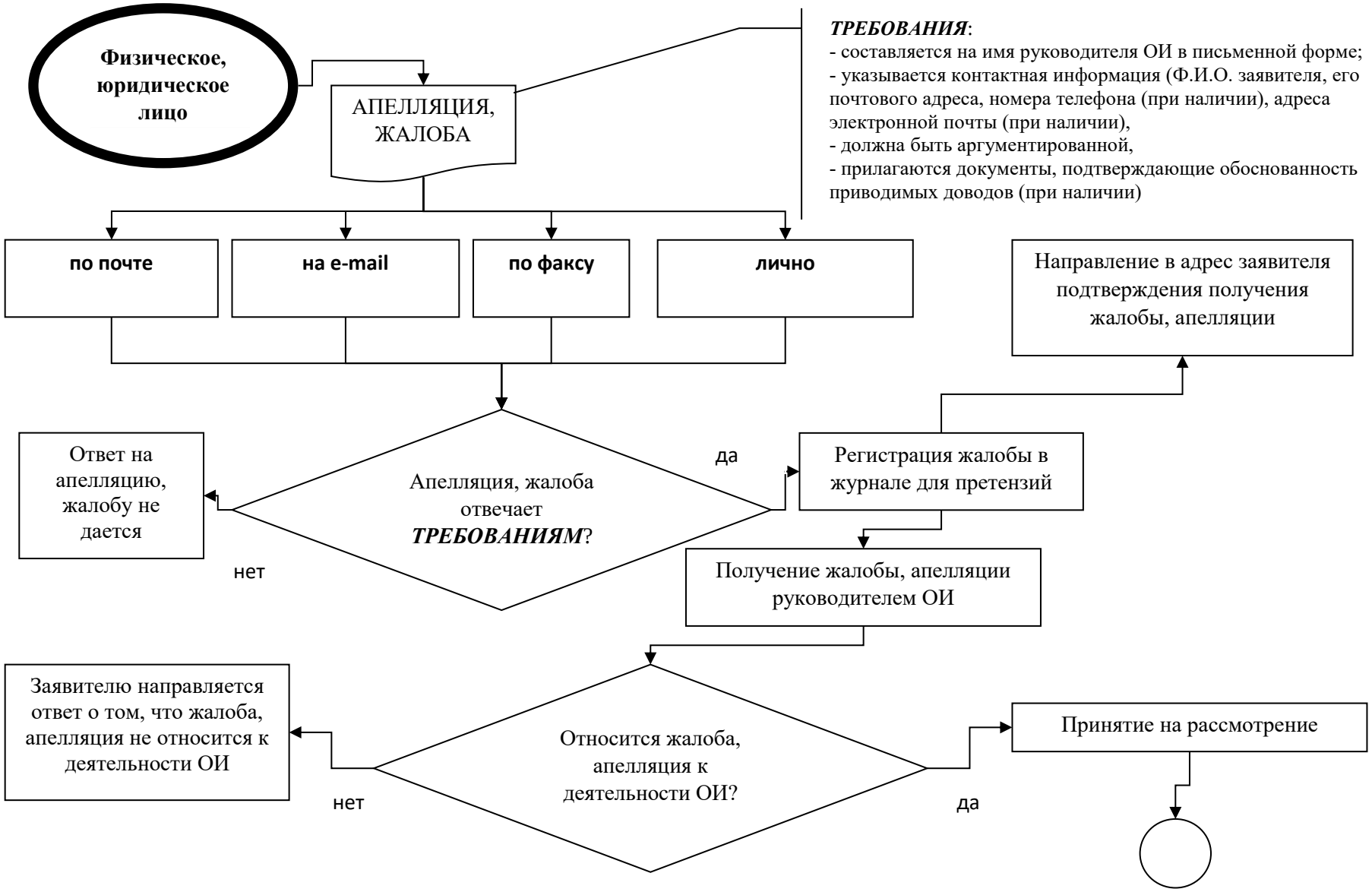
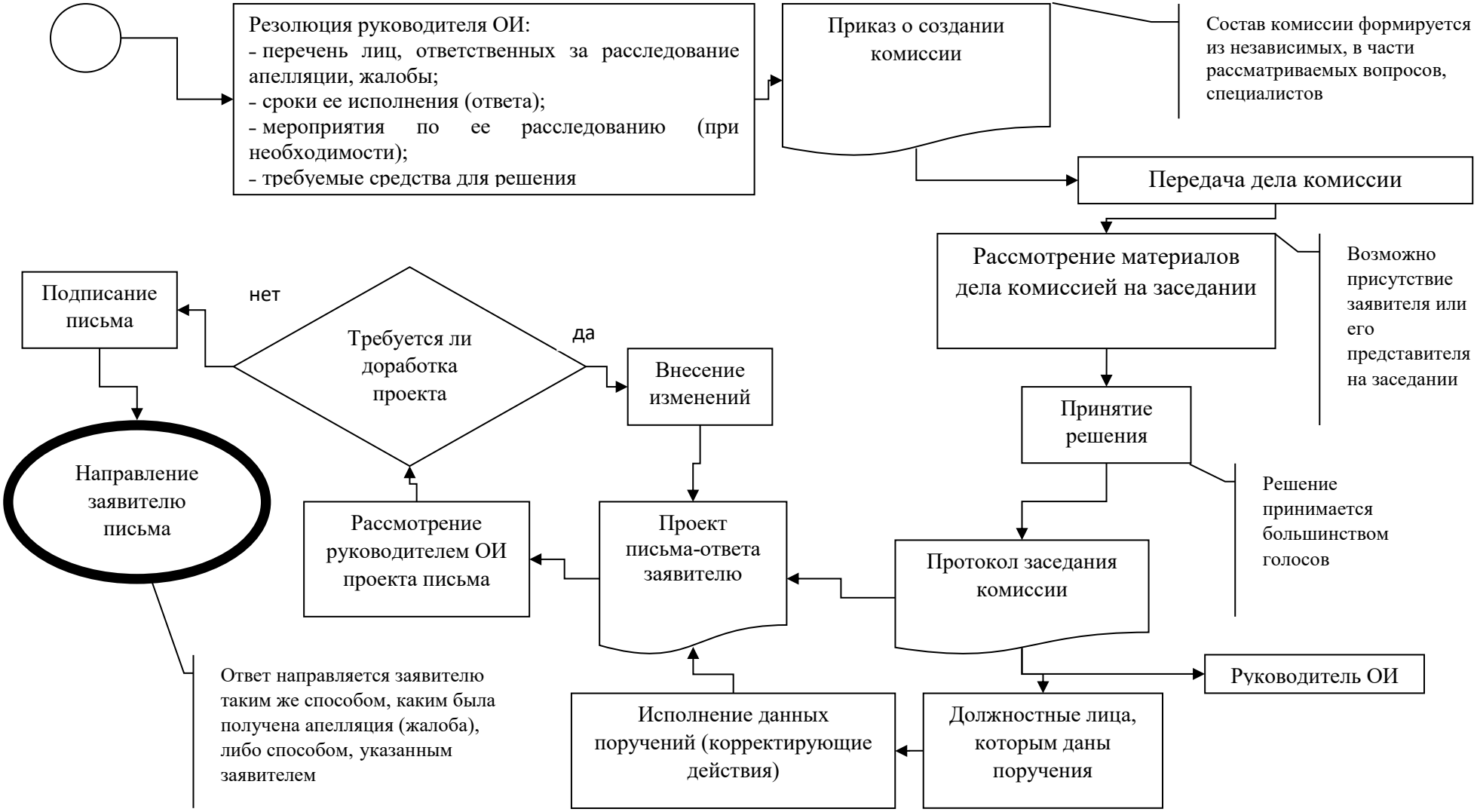
БЛОК-СХЕМА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ




Резолюция руководителя ОИ:
- перечень лиц, ответственных за расследование апелляции, жалобы;
- сроки ее исполнения (ответа);
- мероприятия по ее расследованию (при необходимости);
- требуемые средства для решения
Приказ о создании комиссии
Состав комиссии формируется из независимых, в части рассматриваемых вопросов, специалистов
Передача дела комиссии
Рассмотрение материалов дела комиссией на заседании
Возможно присутствие заявителя или его представителя на заседании
Принятие решения
Решение принимается большинством голосов
Протокол заседания комиссии
Руководитель ОИ
Должностные лица, которым даны поручения
Исполнение данных поручений (корректирующие действия)
Проект письма-ответа заявителю
Рассмотрение руководителем ОИ проекта письма
Требуется ли доработка проекта
нет
да
Внесение изменений
Подписание письма
Направление заявителю письма
Ответ направляется заявителю таким же способом, каким была получена апелляция (жалоба), либо способом, указанным заявителем