



ПРИКАЗ

10.11.2023 01/06-123 №

Шупашкар хули

ПРИКАЗ

10.11.2023 № 01/06-123

г. Чебоксары

**Об организации работы по
рассмотрению обращений
контролируемых лиц,
поступивших в подсистему
досудебного обжалования**

В целях координации и обеспечения работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования в соответствии с требованиями Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» приказываю:

1. Утвердить перечень должностных лиц Государственной службы Чувашской Республики по конкурентной политике и тарифам (далее также – Госслужба), ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования, согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить Методические рекомендации по работе с подсистемой досудебного обжалования согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Обеспечить проведение проверок фактов нарушения должностными лицами Госслужбы, определенными в соответствии с приложением № 1, порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.

4. Обеспечить ежемесячно проведение анализа результатов рассмотрения в рамках досудебного обжалования обращений контролируемых лиц.

5. Сектору финансов и административного обеспечения обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Государственной службы Чувашской Республики по конкурентной политике и тарифам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в трехдневный срок со дня его издания.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Государственной службы Чувашской Республики по конкурентной политике и тарифам Т.А. Копееву.

Руководитель

Н.В. Колбанова

Приложение № 1
к приказу Государственной службы
Чувашской Республики
по конкурентной политике и тарифам
от 01.11.2023 № 01/06-123

Перечень

должностных лиц Государственной службы Чувашской Республики по конкурентной политике и тарифам, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования

№	Обязанности	Наименование структурного подразделения	Наименование должности
1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение координации работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 3. Обеспечение принятия решений по результатам рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 	Государственная служба Чувашской Республики по конкурентной политике и тарифам	Руководитель
2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение рассмотрения и подписания решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение назначения и переназначения исполнителя по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 3. Обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 	Государственная служба Чувашской Республики по конкурентной политике и тарифам	Заместитель руководителя
3.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение определения должностного лица Госслужбы, уполномоченного на рассмотрение обращения контролируемого лица в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 	Отдел регулирования цен потребительского рынка и контрольно-аналитической работы	Начальник отдела

4.	<p>1. Обеспечение настройки и предоставления доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования.</p> <p>2. Обеспечение формирования сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования.</p> <p>3. Обеспечение информационной и программно-технической поддержки пользователей подсистемы досудебного обжалования.</p>	Сектор финансов и административного обеспечения	Консультант отдела
5.	<p>1. Обеспечение рассмотрения материалов обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования, принятия решений по ходатайствам, продления сроков рассмотрения обращений и подготовки проектов решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.</p>	Отдел регулирования цен потребительского рынка и контрольно-аналитической работы	Специалисты отдела

Приложение № 2
к приказу Государственной службы
Чувашской Республики
по конкурентной политике и тарифам
от 10.11.2023 № 01/06-123

**Методические рекомендации по работе с подсистемой досудебного
обжалования**

I. Общие положения

1. Нормативное регулирование работы в подсистеме досудебного обжалования (далее – подсистема ДО) предусмотрено Федеральным законом от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 248-ФЗ) и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами.

Подсистемой ДО предусмотрена следующая схема организации работы должностных лиц Государственной службы Чувашской Республики по конкурентной политике и тарифам (далее – Госслужба) и их функционал:

Администратор:

- Создание новой учетной записи пользователя с указанием его роли в рассмотрении жалоб;
- Настройка и загрузка шаблонов документов;
- Настройка личного кабинета Госслужбы;
- Настройка информации о виде контроля (надзора), заполнение справочников для федеральной государственной информационной системы «Единая система нормативной справочной информации» (ЕСНСИ).

Секретарь:

- Назначение и переназначение жалобы на исполнителя;
- Обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб.

Руководитель:

- Назначение жалобы на исполнителя;
- Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение Госслужбы;
- Принятие решения об отказе в рассмотрении жалобы;
- Принятие решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения;
- Принятие решения по ходатайству о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы;
- Запрос дополнительной информации по жалобе;
- Принятие итогового решения по жалобе;
- Продление срока рассмотрения жалобы.

Инспектор:

- Подготовка проекта решения об отказе в рассмотрении жалобы;
- Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение Госслужбы;
- Подготовка проекта решения по ходатайству о приостановлении

исполнения обжалуемого решения;

- Подготовка проекта решения по ходатайству о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы;
- Запрос дополнительной информации по жалобе;
- Подготовка проекта итогового решения по жалобе;
- Продление срока рассмотрения жалобы.

2. С учетом ролевой модели должностных лиц Госслужбы и их функционала в подсистеме ДО определяются следующие полномочия должностных лиц:

- **Координатор (руководитель, заместитель руководителя):**
 - обеспечивает координацию работы по досудебному обжалованию решений, действий (бездействие) его должностных лиц;
 - обеспечивает соблюдение порядка и сроков рассмотрения жалоб контролируемых лиц на решения, действия (бездействие) его должностных лиц;
 - обеспечивает принятие решений по результатам рассмотрения жалоб контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования;
- **Руководитель (заместитель руководителя):**
 - обеспечивает рассмотрение и подписание решений по жалобе;
 - обеспечивает назначение и переназначение исполнителя по жалобе;
 - обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб;
- **Секретарь:**
 - обеспечивает определение должностного лица Госслужбы, уполномоченного на рассмотрение жалобы;
 - обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб;
- **Инспектор:**
 - обеспечивает рассмотрение материалов жалобы, принятие решений по ходатайствам, продление сроков рассмотрения жалоб и подготовку проектов решений по жалобам;
- **Администратор:**
 - обеспечивает настройку и предоставление доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования;
 - обеспечивает формирование сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования;
 - обеспечивает информационную и программно-техническую поддержку пользователей подсистемы досудебного обжалования.

II. Работа в подсистеме досудебного обжалования

3. Подать жалобу на решение Госслужбы, действия (бездействие) ее должностных лиц вправе руководитель или представитель юридического лица, индивидуальный предприниматель, гражданин. На портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал Госуслуг) реализована возможность делегирования полномочий руководителя организации другим сотрудникам такой организации.

4. Подлежат обжалованию посредством подсистемы ДО:

- Решение о проведении контрольного (надзорного) мероприятия.

- Акт контрольного (надзорного) мероприятия.
- Предписание об устранении выявленных нарушений.
- Действия (бездействие) должностного лица контрольного (надзорного) органа в рамках контрольного (надзорного) мероприятия.
- Процедура проведения контрольного (надзорного) мероприятия.
- Принятое решение по ранее поданной жалобе.
- Нарушение условий моратория на контрольные (надзорные) мероприятия.

Также при наличии обстоятельств, препятствующих своевременному исполнению предписания, контролируемые лица могут представить ходатайство о продлении срока его исполнения.

5. Авторизация в подсистеме ДО осуществляется посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА). Для входа в подсистему ДО сотрудники Госслужбы должны быть подключены к профилю организации в ЕСИА.

6. Жалобы, поступающие с портала Госуслуг в Госслужбу, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно пользователям с ролью «Руководитель» и «Помощник руководителя».

Инспектор вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы по следующим основаниям:

1) жалоба подана после истечения сроков подачи жалобы (30 календарных дней для жалобы на решение Госслужбы, действия (бездействие) ее должностных лиц, 10 рабочих дней с момента получения контролируемым лицом предписания об устранении выявленных нарушений) и не содержит ходатайства о восстановлении пропущенного срока на подачу жалобы;

2) в удовлетворении ходатайства о восстановлении пропущенного срока на подачу жалобы отказано;

3) до принятия решения по жалобе от контролируемого лица, ее подавшего, поступило заявление об отзыве жалобы;

4) имеется решение суда по вопросам, поставленным в жалобе;

5) ранее в уполномоченный орган была подана другая жалоба от того же контролируемого лица по тем же основаниям;

6) жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Госслужбы, а также членов их семей;

7) ранее получен отказ в рассмотрении жалобы по тому же предмету, исключающий возможность повторного обращения данного контролируемого лица с жалобой, и не приводятся новые доводы или обстоятельства;

8) жалоба подана в ненадлежащий уполномоченный орган;

9) законодательством Российской Федерации предусмотрен только судебный порядок обжалования решений Госслужбы.

При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В указанном случае по такому обращению необходимо принять и подписать в подсистеме ДО соответствующее решение (решение об отказе в рассмотрении жалобы).

7. Если инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения не хватает данных, то в ГИС ТОР КНД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя. Отсчет регламентного срока рассмотрения жалобы будет приостановлен до поступления документов от заявителя, но не более чем на 5 дней. При необходимости, заявитель по собственной инициативе может дослать дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы.

При этом не допускается запрашивать у контролируемого лица, подавшего жалобу, информацию и документы, которые находятся в распоряжении Госслужбы либо подведомственных ей организаций.

8. Обязанность доказывания законности и обоснованности принятого решения и (или) совершенного действия (бездействия) возлагается на Госслужбу, решение и (или) действие (бездействие) должностного лица которого обжалуются.

9. Если в жалобе отсутствуют ходатайства или они были рассмотрены ранее, а также отсутствуют основания для отказа в рассмотрении жалобы, необходимо в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации жалобы перейти к ее рассмотрению.

10. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в Госслужбе.

В исключительных случаях, срок рассмотрения жалобы может быть продлен на двадцать рабочих дней.

11. В целях минимизации количества отказов в рассмотрении жалоб по причине истечения срока подачи жалоб и реализации прав контролируемых лиц на досудебное обжалование, ходатайство о восстановлении срока подачи жалобы рассматриваются в приоритетном порядке, при этом отказы по формальным основаниям не допускаются.

12. По итогам рассмотрения жалобы Госслужба принимает одно из следующих решений:

- 1) оставляет жалобу без удовлетворения;
- 2) отменяет решение полностью или частично;
- 3) отменяет решение полностью и принимает новое решение;
- 4) признает действия (бездействие) должностных лиц незаконными и выносит решение по существу, в том числе об осуществлении при необходимости определенных действий.

III. Порядок рассмотрения жалоб на нарушение условий моратория

13. Жалоба на нарушение условий моратория должна быть рассмотрена в течение одного рабочего дня с момента ее регистрации. Жалоба на нарушение условий моратория, как и обычная жалоба на решения Госслужбы, действия (бездействие) ее должностных лиц не может быть рассмотрена должностным лицом, принявшим (осуществившим) обжалуемое решение, действие (бездействие).

Процесс рассмотрения жалоб на нарушение условий моратория частично упрощен по сравнению с процессом рассмотрения обычных жалоб. При этом имеет следующие особенности:

- 1) Жалобы на нарушение условий моратория нельзя перенаправлять в

другие структурные подразделения;

- 2) Инспектор не вправе отказать в рассмотрении жалобы;
- 3) Такие жалобы не содержат приложенных ходатайств;
- 4) По итогам рассмотрения жалобы на нарушение условий моратория предусмотрен иной перечень итоговых решений.

IV. Порядок действий при поступлении жалобы в неустановленном порядке

14. Жалобы на решения Госслужбы, действия (бездействие) ее должностных лиц, поступающие с нарушением досудебного порядка подачи жалоб, установленного Федеральным законом № 248-ФЗ, в том числе на бумажном носителе, подлежат рассмотрению в соответствии с порядком, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с разъяснением заявителю установленного порядка обжалования решений Госслужбы, действий (бездействия) ее должностных лиц.

Следует иметь в виду, что ФГИС ДО и подсистема ДО – это разные информационные системы.

15. Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования (далее – ФГИС ДО) – информационная система, предназначенная для автоматизации процедуры досудебного рассмотрения жалоб, связанных с оказанием государственных услуг. Данные жалобы не относятся к предмету досудебного обжалования решений Госслужбы, действий (бездействия) ее должностных лиц.

16. ТИПОВОЙ ОТВЕТ ПРИ ПОДАЧЕ ЖАЛОБЫ В БУМАЖНОМ ВИДЕ:

Ваше обращение от _____ № _____ рассмотрено в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок обжалования решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц регулируются Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее – Закон о контроле).

В соответствии со статьей 40 Закона о контроле жалоба подается контролируемым лицом в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг.

Для успешной подачи жалобы рекомендуется воспользоваться ссылкой <https://knd.gosuslugi.ru>.

V. Назначение исполнителя

17. Жалобы, поступающие с портала Госуслуг в Госслужбу, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно пользователям с ролью «Руководитель» и «Помощник руководителя».

Для назначения исполнителя по жалобе нужно открыть карточку с жалобой и нажать на кнопку «Назначить исполнителя».

В открывшемся окне выбрать исполнителя по жалобе из списка или найдите его по ФИО с помощью поля поиска. Далее нажать на кнопку «Назначить».

После назначения исполнителя система возвращается в карточку жалобы, где теперь содержится информация о назначенном исполнителе, а статус изменился на «Ожидает подтверждения». Данный статус означает, что жалоба назначена на исполнителя, но пока не принята им в работу. Если принято решение о смене исполнителя по жалобе, то это можно сделать с помощью кнопки «Изменить исполнителя».

VI. Отказ от рассмотрения жалобы

18. Инспектор вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы. Основания для отказа в рассмотрении жалобы регламентированы частью 1 статьи 42 Федерального закона № 248-ФЗ. При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В таком случае необходимо принять решение об отказе в рассмотрении жалобы в связи с отзывом жалобы.

19. Механизм досудебного обжалования позволяет установить эффективное диалоговое взаимодействие между Госслужбой и контролируемыми лицами и обеспечить наиболее полную реализацию их прав и законных интересов. При этом следует по возможности рассматривать все жалобы по существу и снизить случаи отказа от рассмотрения, особенно в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства.

20. Для отказа в рассмотрении жалобы, ранее взятой в работу, необходимо нажать на кнопку «Отказать в рассмотрении».

Далее в открывшемся окне выбрать причину отказа в рассмотрении жалобы из предложенного списка и заполнить поле «Обоснование принятого решения».

21. Для выбора сотрудников Госслужбы, согласующих и подписывающих документ по принятому решению, следует нажать на кнопку «Выбрать»: откроется форма со списком сотрудников. Для быстрого поиска можно воспользоваться поисковой строкой в верхней части формы.

После выбора сотрудников, участвующих в согласовании и подписании, появится блок работы с документом.

22. Перед формированием документа его можно просмотреть. Для этого необходимо нажать на кнопку «Предпросмотр». Откроется окно печати документа, в котором можно посмотреть, как будет выглядеть печатная версия документа.

Для того, чтобы сформировать решение по отказу в рассмотрении жалобы, необходимо нажать на кнопку «Сформировать документ». При нажатии на кнопку «Сформировать документ» происходит формирование и автоматическое скачивание документа в формате PDF на компьютер.

Кнопка «Прикрепить файл» используется в том случае, если не настроен шаблон решений администратором. В таком случае для направления решения на согласование и подписание следует прикрепить заранее подготовленный документ.

После заполнения всех данных по решению следует нажать на кнопку «Отправить». В карточке записи о жалобе появится информация об отказе в

рассмотрении жалобы. Отозвать решение можно до согласования документа, а если согласование не требуется, то до его подписания. Для этого в карточке записи о жалобе **н а д о** нажать на кнопку «Отозвать».

VII. Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение

23. Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение доступно «Руководителю» (в случае назначения исполнителем по жалобе) или «Инспектору».

Перенаправление жалобы возможно только в рамках подсистемы досудебного обжалования и только в рамках Госслужбы. Возможность перенаправить жалобу будет недоступна после того, как ее возьмут в работу.

24. Для перенаправления требуется перейти в карточку новой жалобы, назначенной на исполнителя, нажать кнопку «Перенаправить жалобу».

В открывшемся окне заполнить поле «Подразделение» (поле является обязательным для заполнения). Далее заполнить поле «Обоснование принятого решения». Нажать кнопку «Отправить».

VIII. Рассмотрение жалобы

25. Если в жалобе отсутствуют ходатайства или они были рассмотрены ранее, а также отсутствуют основания для отказа в рассмотрении жалобы, то можно перейти на следующий этап работы – рассмотрение жалобы. Для перехода следует нажать на кнопку «Перейти к рассмотрению». Перейти к рассмотрению жалобы необходимо в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации жалобы.

Статус по жалобе изменится с «Проверка» на «На рассмотрении». При рассмотрении жалобы доступны следующие действия:

- «Приостановить исполнение обжалуемого решения»;
- «Принять итоговое решение»;
- «Запросить дополнительную информацию».

26. Ходатайство о приостановлении исполнения обжалуемого решения можно рассмотреть, как на этапе проверки, так и на этапе рассмотрения жалобы, но при этом нужно учитывать регламентный срок, отведенный на рассмотрение ходатайства.

IX. Запрос дополнительной информации по жалобе

27. Если Инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения не хватает данных, то в ГИС ТОР КНД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя.

Для запроса дополнительной информации в карточке записи о жалобе **н а д о** нажать на кнопку «Запросить дополнительную информацию».

В открывшемся окне в поле «Список запрашиваемых документов» следует указать перечень запрашиваемых документов и заполнить поле «Обоснование принятого решения». Выбор сотрудников, согласующих и подписывающих проект решения, а также процесс формирования документа аналогичны процессу при подготовке проектов решений по ходатайствам,

рассмотренным ранее.

28. Отсчет регламентного срока рассмотрения жалобы будет приостановлен до поступления документов от заявителя, но не более чем на 5 дней. После того, как контролируемое лицо загрузит запрашиваемые документы, они автоматически попадут в карточку жалобы, и система уведомит о поступлении документов. Отсчет дней, отведенных для принятия решения по жалобе, возобновится после получения документов или по истечению срока отправки, если заявитель не отправит документы.

Х. Действия исполнителя при поступлении дополнительных документов по инициативе заявителя

29. При необходимости, заявитель может дослать дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы.

Если к жалобе приложены документы, то они отображаются в виде пиктограммы.

ХІ. Принятие итогового решения по жалобе

30. После того, как проведен анализ, инспектор может подготовить итоговое решение по жалобе. Для этого необходимо нажать на кнопку «Принять итоговое решение».

Далее в открывшемся окне инспектору необходимо выбрать решение из списка и заполнить поле «Обоснование принятого решения».

Выбор сотрудников, согласующих и подписывающих проект решения, а также процесс формирования документа аналогичны процессу при подготовке проектов решений по ходатайствам, рассмотренным ранее.

ХІІ. Согласование и подписание решений по жалобе

31. Согласовывать проекты решений по жалобе могут пользователи с ролью «Инспектор» или «Руководитель».

В карточке жалобы, поступившей на согласование, в блоке «Требуется согласование документа» доступны следующие функции:

- «Предпросмотр»;
- «Согласовать»;
- «На доработку».

Функция «Предпросмотр» позволяет ознакомиться с документом по жалобе, перед тем как его согласовать. Также в карточке жалобы можно сохранить проект документа на компьютер, нажав на гиперссылку с его названием, и изучить всю информацию по жалобе.

Функция «На доработку» применяется, если при анализе проекта решения по жалобе согласующее лицо считает необходимым его доработку. Для этого в карточке жалобы укажите причину для доработки и нажмите на кнопку «Отправить на доработку».

Функция «Согласовать» позволяет согласовать решение по жалобе. Для этого в карточке жалобы следует нажать на кнопку «Согласовать». После этого в карточке жалобы появится информация о дате согласования.

32. После согласования проекта решения всеми лицами, которые были указаны исполнителем при подготовке проекта решения, у руководителя отобразится блок «Требуется подписание документа». При подписании документа руководитель может так же, как и при согласовании, просмотреть его и отправить на доработку, если есть замечания. Если замечаний к проекту решения нет, проект решения можно подписать.

33. Для подписания документа потребуется установленный сертификат электронной подписи. С инструкцией по его установке можно ознакомиться на Портале КНД в разделе «Документы», подраздел «Подсистема Досудебного обжалования» (<https://knd.gov.ru/document/pre-trial-appeal>) Блок «Инструкции», документ «Действия пользователя КНО при работе в личном кабинете ГИС ТОР КНД».

34. В случае если до принятия решения по жалобе от контролируемого лица ее подавшего поступило заявление об отзыве жалобы, то по такому обращению необходимо принять и подписать в подсистеме ДО соответствующее решение (решение об отказе в рассмотрении жалобы).

35. В случае нарушения нормативного срока рассмотрения жалобы (20 рабочих дней) необходимо установление причин указанного нарушения, в случае наличия вины – привлечение должностных лиц к ответственности.

В дальнейшем реализовываются корректирующие действия, направленные на недопущение возникновения нарушения в будущем.

ХIII. Работа с информационной панелью (дашбордом)

36. Дашборд руководителя контрольного (надзорного) органа – информационная панель, предназначенная для мониторинга и контроля событий по жалобам и для планирования и анализа результатов. На дашборде демонстрируется оперативная информация о результатах рассмотрения жалоб, количестве поступающих жалоб, сроках принятия решений по жалобам и так далее.