

## Saare Elektroservis OÜ kaebuste ja apellatsioonide protseduur

1. Kaebuste ja apellatsioonide käsitlemise protsess sisaldab järgmisi elemente ja meetodeid:
  - a) kaebuse ja apellatsiooni vastuvõtu, õigsuse kontrolli ja uurimise protsessi kirjeldus ning otsustamine, mida on vaja teha sellele vastamiseks, vastatakse 30 päeva jooksul;
  - b) kaebuste ja apellatsioonide jälgimine ja registreerimine, kaasaarvatud nende lahendamiseks rakendatud meetmed;
  - c) kõigi asjakohaste meetmete rakendamise tagamine.
2. Saare Elektroservis OÜ, saades kaebuse või apellatsiooni, vastutab kogu selle kaebuse või apellatsiooni kinnitamiseks vajaliku informatsiooni kogumise ja õigsuse kontrollimise eest.
3. Saare Elektroservis OÜ kinnitab kaebuse või apellatsiooni kättesaamist ning teavitab kaebajat või apellanti töö käigust ja lõpptulemusest.
4. Kaebajale või apellandile edastatava otsuse koostab või vaatab üle ning kinnitab (vad) b isik (isikud), kes asjassepuutuvates inspekteerimistegevustes ei osalenud.

Kaebuste ja apellatsioonide käsitlemise ja vastuse koostamisega tegeleb Saare Elektroservis OÜ juhataja.
5. Alati kui võimalik, annab Saare Elektroservis OÜ kaebajale või apellandile ametliku teatise kaebuse või apellatsiooni käsitlemise protsessi lõpetamisest.