

Державна книга скарг і відгуків

Створити єдиний, незалежний сайт України, у який входитьимуть всі міста, села райони і вулиці.

Житлові будинки, торгово-розважальні центри, супермаркети, магазини, кіоски, тощо.

1. Для подачі публічних скарг.

Порядок вулиць, а саме: прибирання території, вивіз сміття, розкопані котловани, обірвані дроти, повалені дерева, які перекривають проїзд тощо. Усі торгово-розважальні центри, супермаркети, магазини, кіоски, ринки, лікарні тощо.

2. Для подачі публічної скарги або пропозиції треба забезпечити сервіс для громадян.

2.1 Створити кол-центр, який працюватиме 24/7 для консультації та подачі телефонних скарг.

2.2 Забезпечити юридичну підтримку громадян.

3. Зобов'язати всіх, хто працює у сфері обслуговування громадян контролювати свої скарги і опрацьовувати їх.

4. На вирішення скарги дано 30 календарних днів, якщо скаргу не вирішили, то її надсилають контролерам на 10 календарних днів.

Контролер може продовжити час розв'язання проблеми або змінити статус на позитивний або негативний, а також продовжити розгляд ще на 30 календарних днів.

Якщо працівник сфери обслуговування відмовляється або не може розв'язати проблему, то контролер надсилає скаргу іншим органам, які будуть вирішувати, що далі робити з цією проблемою.

Наприклад,

м.Київ вул. Почайна 1 Магазин свіжі продукти.

Скарга: Купив молоко в якого скінчився термін реалізації Адміністрація магазину відмовилась повертати кошти і нахамилі.

Розв'язання проблеми: 1. Не вирішена проблема за 30 календарних днів. 2. Скарга відправлена: Прав споживача. Не вирішена проблема. 3. Скарга відправлена до Суду: Скарга удобрена кошти повернені споживачу.

5. Структура сервісу.

5.1 Громадянин має право залишити скаргу Від свого імені або анонімно но при цьому повинен бути зареєстрованим в сервісі. 5.1 Громадянин має право на відхилення скарги, або підтвердження вирішеної проблеми. 5.2

Громадянин зобов'язує надати всю інформацію по своїй скарзі (фото, відео, документи) 5.3

Громадянин зобов'язується контролювати виконання своєї скарги до того часу поки вона не буде виконана. 5.4 Громадянин зобов'язується при вирішених скарги змінювати статус скарги в позитивний стан або негативний.

5.3 Об'єкт на якого поступила скарга має право на відхилення скарги, оспорювати скарги, переадресувати її на іншого суб'єкта.