

1. Скарга або пропозиція має бути написаною лише у стандартизованому форматі.
2. Анонімні скарги або пропозиції до розгляду не приймаються .
3. Комісія з розгляду має складатись з трьох людей.
4. Заявник не може бути членом комісії.
5. Розгляд матеріалів має бути проведений не більш ніж у трьох денний строк.
6. Рішення за зверненням має бути прийнято не більш ніж у дводенний строк після розгляду матеріалів.
7. Відповідь заявнику надається виключно у тому форматі, який вказано при реєстрації скарги або пропозиції (на поштову адресу, на електронну адресу, за номером телефону).
8. Публікація рішення у відкритому джерелі відбувається тільки після надсилання відповіді заявнику.
9. Будь-яке рішення комісії підлягає скасуванню керівництвом.
10. У дебатах можуть брати участь тільки члени комісії.