

# **ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ**

## **1. Поступление претензии**

Жалоба, претензия или апелляция должна выполнить ряд условий:

- в каждом обращении должны быть указаны сведения о заявителе;
- идентификационные данные экспертного заключения;
- предмет претензии: наименование невыполненных или некачественных услуг;
- причины возражений в отношении заключения эксперта или решения органа инспекции;
- жалоба не должна содержать оскорбительных или ругательных выражений.

Жалоба, претензия или апелляция принимается для рассмотрения в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на имя руководителя органа инспекции.

Получение поступившей претензии подтверждается руководителем органа инспекции в течение 2-х рабочих дней заявителю, предъявляющему претензию (по почте, телефону или электронной почте).

Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 рабочих дней со дня ее регистрации.

## **2. Правила рассмотрения претензии**

Руководитель органа инспекции имеет право отклонить жалобу, претензию или апелляцию. Отказ излагается в письменном виде, с объяснением причины отказа.

Когда претензия является обоснованной, руководитель органа инспекции назначает комиссию или лицо для рассмотрения претензии, о чем в устной или письменной форме сообщается заявителю. При этом заявитель имеет право выдвигать обоснование замечания и предложения по составу комиссии.

Члены комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности.

Предусматривается следующий порядок рассмотрения:

- сбор и анализ информации, необходимой для подготовки решения (определение круга заинтересованных сторон, ведение переписки с заинтересованными сторонами и т.д.);
- составление апелляционной комиссией акта о результатах рассмотрения претензии;
- оформление руководителем органа инспекции решения по претензии в простой письменной форме в виде ответа на претензию;
- направление одного экземпляра решения заявителю, второй экземпляр находится в органе инспекции.

## **3. Решения по претензии**

Решения по обращению принимает руководитель БелОИ.

Решения по обращению доводятся до предъявителя претензии в течение одного дня после принятия решения.

При несогласии предъявителя претензии с принятым решением, он может обратиться в вышестоящие инстанции.

## **4. Ответственность**

Белгородский орган инспекции, в лице руководителя ОИ, несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалобы, претензии или апелляции и осуществляет анализ и обработку жалобы, претензии или апелляции на не дискриминационной основе.