



**Орган Инспекции  
Союза «Торгово-промышленная палата Воронежской области»**

**ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ**

Претензии (жалобы, апелляции) на решения Органа инспекции подаются Руководителю ОИ Союза «Торгово-промышленная палата Воронежской области» по адресу: 394018, г. Воронеж, ул. 9 Января, д. 36. тел. X (XXX) XXX XX XX

**Время приема:** с 9-00 часов до 17-00 часов, понедельник – четверг, с 9-00 часов до 16-00 часов, пятница. Перерыв с 12-30 до 13-30.

**Порядок и процедуры действия по рассмотрению претензий (жалоб, апелляций)** на решения Органа инспекции различного характера, к деятельности Органа инспекции и качеству результатов работ предусматривает назначение Руководителем ОИ Союза «Торгово-промышленная палата Воронежской области», комиссии для установления причин их поступления и принятия корректирующих мероприятий. В состав комиссии включаются наиболее квалифицированные и опытные сотрудники Органа инспекции. Претензия (жалоба, апелляция) может быть передана Руководителем ОИ Техническому директору для единоличного рассмотрения. Порядок претензионного урегулирования споров включается в текст договора, где подробно описаны зоны ответственности в случае возникновения претензии.

**Орган инспекции** имеет документированный процесс приема, оценивания и принятия решений по претензиям (жалобам, апелляциям).

После получения претензии (жалобы, апелляции) и подтверждения, что претензия (жалоба, апелляция) относится к инспекционной деятельности, за которую он несет ответственность, Орган инспекции проводит мероприятия по претензии (жалобе, апелляции).

**Комиссия (Руководитель Органа инспекции, Технический директор, эксперт) осуществляет следующие действия:**

- проводит тщательный анализ претензии (жалобы, апелляции);
- проверяет правильность оформления документации, протоколов, заключений и т.д.;
- устанавливает причины, вызвавшие претензию (жалобу, апелляцию);
- намечает мероприятия по устранению этих причин;
- определяет степень вины сотрудника Органа инспекции.

Руководитель ОИ Союза «Торгово-промышленная палата Воронежской области» рассматривает все представленные комиссией материалы, привлекает, при необходимости, специалистов для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам.

С учетом характера претензии (жалобы, апелляции), ее причин и результатов их рассмотрения **Руководитель ОИ Союза «Торгово-промышленная палата Воронежской области» принимает решения:**

- мотивированном отказе в принятии претензии (жалобы, апелляции);
- повторном проведении инспекции;
- внесении обоснованных изменений в результаты инспекции

– принятии (в случае необходимости) мер воздействия дисциплинарного характера к непосредственным виновникам.

**Орган инспекции несет ответственность** за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения претензий (жалоб, апелляций). Процесс рассмотрения претензий (жалоб, апелляций) включает следующие элементы и действия:

- описание процесса приема, оценивания, расследования претензии (жалобы, апелляции) и принятия решения относительно мер, принимаемых в ответ на такую претензию (жалобу, апелляцию);
- отслеживание и регистрирование претензий (жалоб, апелляций), включая действия, направленные на их урегулирование;
- обеспечение принятия соответствующих мер.

Орган инспекции при получении претензии (жалобы, апелляции), несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности претензии (жалобы, апелляции).

Орган инспекции (по мере возможности) подтверждает получение претензии (жалобы, апелляции) и готов предоставлять лицу, подавшему претензию (жалобу, апелляцию), отчеты о ходе ее рассмотрения и полученные результаты.

Решение, доводимое до сведения лица, подающего претензию (жалобу, апелляцию), принимается, пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

Орган инспекции (по мере возможности) направляет официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения претензии (жалобы, апелляции) лицу, подавшему претензию (жалобу, апелляцию).

Ответ на претензию (жалобу, апелляцию) сообщается Заявителю в **срок не более 30 календарных дней**.