

## **Правила рассмотрения апелляций, претензий (жалоб) в Экспертной Организации ООО «ЛМСН»**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая правила устанавливают основные требования и процедуру рассмотрения апелляций, претензий (жалоб) заявителя по вопросам проведения работ по техническому освидетельствованию и /или обследованию подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, а также на действия работников Экспертной Организации ООО «ЛМСН» (ЭО ООО «ЛМСН»).

1.2. ЭО ООО «ЛМСН» беспристрастно и оперативно рассматривает апелляции, претензии (жалобы) заявителя и принимает мотивированное решение.

1.3. Заявитель информируется о порядке рассмотрения апелляций, претензий (жалоб).

### 2. Поступление апелляций, претензий (жалоб).

2.1. Апелляция, претензия (жалоба) принимается для рассмотрения в письменном виде. В исключительных случаях, возможно рассмотрение устных жалоб и претензий.

К апелляции, претензии (жалобе) заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

2.1. Регистрация и рассмотрение апелляции, претензии (жалобы) происходит в следующей последовательности:

- регистрация апелляции, претензии (жалобы);
- знакомление руководства ЭО ООО "ЛМСН" с апелляцией, претензией (жалобой);
- назначение специалиста (эксперта), не причастного к апелляции, претензии (жалобе), и срока ее рассмотрения;
- рассмотрение жалобы назначенным лицом;
- анализ и принятие решения об удовлетворении или неудовлетворении апелляции, претензии (жалобы);
- документальное оформление решения;
- информирование о принятом решении заявителя.

### 3. Правила рассмотрения апелляций, претензий (жалоб).

3.1. Заявитель, несогласный с принятыми решениями и/или при наличии претензий к действиям работников ЭО ООО «ЛМСН», имеет право обратиться к руководителю Экспертной Организации с апелляцией, претензией (жалобой) в течение месяца по получению документов (акт, протокол, заключение) от ЭО ООО «ЛМСН» или проведения соответствующих работ (при формировании жалобы на действие работников ЭО ООО «ЛМСН»).

3.2. Апелляции, претензии (жалобы) по вопросам, связанным процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации ЭО ООО «ЛМСН» не рассматривает.

3.4. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым ЭО ООО «ЛМСН», то он может обратиться в суд.