

Правила рассмотрения жалоб (претензий) или апелляций

1.1 Жалобы (претензии) или апелляции подаются на имя руководителя ОИ в виде официального документа в письменном виде (в свободной форме либо на бланке ОИ установленной формы (Приложение 2 Ф2 ДП 02.08) лично, посредством почты России, факсу, электронной почте, с обязательным указанием контактной информации –Заказчика (Ф.И.О. физического лица/наименования юридического лица), номера телефона, факса, почтового адреса и адреса электронной почты (при наличии).

В случае, если в жалобе (претензии) или апелляции не указаны данные Заказчика (Ф.И.О. физического лица /наименование организации) и способ (например, лично в руки, телефон, факс, электронная почта, почтой России), по которому должен быть направлен ответ, то ответ на жалобу (претензию) или апелляцию может не предоставляться.

При необходимости к жалобе (претензии) или апелляции прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу нарушенных ОИ прав и законных интересов Заказчика (физического или юридического лица), обратившегося с жалобой (претензией) или апелляцией.

1.2 В случае поступления жалобы (претензии) или апелляции лично, посредством Почты России, по факсу или на электронной адрес Учреждения жалоба (претензия) или апелляция регистрируется в «Журнале входящей корреспонденции» Учреждения в день ее поступления в Учреждение, с присвоением ей регистрационного входящего номера.

В случае поступления жалобы (претензии) или апелляции в электронном виде на электронную почту ОИ, она в тот же день регистрируется специалистом по работе с заказчиком в «Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций» ОИ (Приложение 3 Ф 05-13-03), с присвоением ей регистрационного входящего номера.

Далее документ от секретаря-референта Учреждения или специалиста по работе с Заказчиком ОИ поступает в работу руководителю ОИ под роспись.

1.3 Специалистом по работе с заказчиком ОИ в течение 3 рабочих дней отправляется уведомление подателю жалобы (претензии) или апелляции, на тот же электронный адрес или почтовый адрес, или по факсу, с которого поступила жалоба (претензия) или апелляция в форме (Приложение 1 Ф1 ДП 02.08), содержащее информацию о получении ОИ жалобы (претензии) или апелляции.

1.4 Руководитель органа инспекции рассматривает жалобу (претензию) или апелляцию и проводит ее первичной оценку в течение одного рабочего дня. После в зависимости от их содержания ставит на жалобу (претензию) или апелляцию резолюцию, которая должна содержать перечень лиц, ответственных за расследование жалобы (претензии) или апелляции. При этом учитывается, что анализ и расследование жалобы

(претензии) или апелляции должен проводиться лицами, не имевшими отношение к предмету жалобы (претензии) или апелляции, сроки исполнения (ответа).

5.5 После наложения резолюции руководителя ОИ в течение одного рабочего дня издаётся распоряжение по ОИ «О создании комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) или апелляции» с указанием сроков рассмотрения и принятия решения по жалобе (претензий) или апелляции.

Жалоба (претензия) или апелляция с резолюцией передаётся ответственным лицам для проведения дальнейших мероприятий.

5.6 При рассмотрении жалобы (претензий) или апелляции назначенные лица несут ответственность:

- за объективность и беспристрастность,
- за соблюдение конфиденциальности,
- за строгое соблюдение сроков рассмотрения,
- за сбор и проверку всей необходимой информации в результате рассмотрения,
- за недопущение дискриминационных действий в результате рассмотрения,
- за разработку и принятие корректирующих и предупреждающих действий,
- за подготовку и направление ответа Заказчику.

5.7 Обязанности между членами комиссии распределяет председатель комиссии-технический директор ОИ.

Для изучения обстоятельств дела членам комиссии должно быть отведено не менее 3-х рабочих дней (возможен вариант рассмотрения жалобы (апелляции) в более короткие сроки, в зависимости от объема требуемых ресурсов). В процессе рассмотрения жалобы (апелляции) члены комиссии могут познакомиться как с внешними, так и внутренними документами, беседовать со специалистами ОИ, и рассматривают следующие аспекты:

- рассматривается суть жалобы (претензии) или апелляции;
- оценивается правильность выполнения исполнителем работ;
- правильность оформления заключений эксперта, актов и др. документов;
- изучается информация об условиях проведения экспертиз, обследований;
- рассматривается документация, регламентирующая требования к объему инспекции;
- оцениваются регистрационные данные;
- при необходимости заслушиваются представитель заказчика и непосредственный исполнитель работ;
- проводится тщательный анализ материалов по претензии;

- устанавливаются причины, вызвавшие претензию, проводится анализ выявленных несоответствий;

- намечаются мероприятия по устранению причин, вызвавших жалобу (претензию);

- разрабатываются корректирующие действия и предупреждающие мероприятия;

- принимается решение по претензии, устанавливается срок исполнения.

Решение по жалобе (претензии) или апелляции принимается на заседании комиссии большинством голосов.

С учетом характера жалобы (претензии) или апелляции и причин, её обусловивших, а также результатов ее рассмотрения комиссия принимает следующие решения:

- удовлетворить жалобу (претензию) или апелляцию;

- отказать в удовлетворении жалобы (претензии) или апелляции.

При принятии решения об удовлетворении жалобы (претензии) или апелляции рассматриваются варианты дальнейших мероприятий (способов) по устранению причин:

- о повторном проведении инспекции;

- о прекращении работ, связанных с проведением инспекции, по которым поступила жалоба (претензия) или апелляция, если не установлены и не устранены причины (т.к. не обеспечивается должное качество работ);

- о внеплановом внутреннем аудите по выявленным несоответствиям, относящимся к жалобе (претензии) или апелляции;

- о принятии (в случае необходимости) мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;

- о мотивированном отказе в принятии жалобы (претензии) или апелляции;

- об обращении в орган по аккредитации и другие компетентные организации в случае разногласий по факту рекламаций и результатам их рассмотрения;

- и другие возможные решения.

По результатам проведенных мероприятий комиссией составляются и проводятся корректирующие действия и предупреждающие мероприятия. Процедура проведения корректирующих действий и предупреждающих мероприятий проводится в соответствии с ДП 02.10.04 «Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия».

5.8 Заседание комиссии оформляется Протоколом по рассмотрению жалобы (претензии) или апелляции (Приложение 4 ФЗ ДП 02.08). Протокол оформляется и

подписывается членами комиссии в одном экземпляре. Копия протокола в 3-х дневный срок после заседания комиссии направляется руководителю и техническому директору по направлению ОИ. Оригинал хранится у МК.

Все материалы, касающиеся процесса рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции, хранятся у менеджера по качеству, в папке «Жалобы и апелляции ОИ» в течение 5 (пяти) лет.

5.9 На основании протокола заседания комиссии в 3-х дневный срок после заседания комиссии Председателем комиссии подготавливается проект ответа Заказчику (в двух экземплярах), по форме Ф1 ДП 02.08 Приложение 1 который должен содержать (но не ограничивается):

5.9.1 удовлетворить жалобу (претензию) или апелляцию полностью или частично, определить срок и способ ее удовлетворения;

5.9.2 отказать в удовлетворении жалобы (претензии) или апелляции полностью или частично, указать причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ.

5.9.3 при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

После ознакомления и подписания руководителем ОИ, ответ направляется на подписание директору Учреждения.

Подписанный ответ регистрируется в «Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций» ОИ и если жалоба (претензия) или апелляция поступили в Учреждение, то регистрируется в «Журнале входящей корреспонденции» Учреждения и направляется Заказчику в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, либо способом, указанным Заказчиком, или выдается лично под расписку о получении на втором экземпляре ответа, который остаётся в ОИ.

5.10 При несогласии Заказчика с решением принятым комиссией, он может, уведомить руководителя ОИ.