

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

## **1. Жалобы и апелляции**

**1.1.** ОИ имеет документальный процесс приема, оценивания и принятия решения по жалобам и апелляциям, который изложен в настоящем разделе.

Процедура анализа жалоб и апелляций заказчиков и других сторон к деятельности ОИ предназначена для удовлетворения потребностей заказчиков и улучшения системы менеджмента ОИ.

**1.2.** После получения жалобы или апелляции ОИ подтверждает, относится ли жалоба к инспекционной деятельности, за которую он несет ответственность, и, если относится, приступает к ее рассмотрению.

**1.4.** ОИ несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

**1.5.** При проведении расследований и принятии решений по апелляциям ОИ принимает все необходимые меры по исключению дискриминационных действий.

## **2. Процесс рассмотрения жалоб и апелляций**

**2.1.** Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает следующие элементы и действия:

а) жалобы и апелляции со стороны Заказчиков или других сторон, с которыми взаимодействует ОИ, регистрируются в соответствующем журнале, рассматриваются руководителем ОИ и ответственными лицами.

Вся информация по регистрации претензий, расследованию и принятым мерам сохраняется в установленном порядке.

Поступившие жалобы и апелляции регистрирует делопроизводитель ООО «Техноритм» в «Журнале регистрации жалоб, апелляций и претензий», где отражается суть претензии, а также все последующие действия по ее рассмотрению:

- составления плана мероприятий по устранению причин жалобы или апелляции;
- при необходимости выбор и принятие корректирующих действий;
- ответственные за каждое мероприятие, сроки и отметки о выполнении.

Для рассмотрения жалобы или апелляции к деятельности ОИ назначается устным распоряжением руководителя ОИ комиссия, в составе наиболее квалифицированных и опытных сотрудников ОИ, компетентных в рассматриваемых вопросах.

Комиссия осуществляет следующие действия:

- проводит тщательный анализ жалобы (апелляции);
- устанавливает причины, вызвавшие их;
- намечает мероприятия по устранению причин;
- проверяет правильность оформления документации;
- при необходимости принимает решение о повторном инспектировании, либо о параллельном проведении инспектирования с участием подателя жалобы апелляции или других аккредитованных в этой области инспекторов.
- определяет степень вины ОИ и конкретных исполнителей.

Руководитель ОИ рассматривает все представленные комиссией материалы, привлекает, при необходимости, специалистов для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам.

С учетом характера жалобы, ее причин и результатов их рассмотрения руководитель ОИ принимает жалобу или отклоняет ее.

В случае принятия жалобы (апелляции) руководитель ОИ предпринимает следующие действия:

- издает распоряжение о прекращении инспекции, по которым поступила жалоба (апелляция), если не установлены и не устранены причины;
- проводит внеплановую внутреннюю проверку области деятельности ОИ, относящейся к жалобе (апелляции);
- принимает (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- сообщает заказчику в письменном виде о принятии претензии и своих предложениях по разрешению проблемы;
- осуществляет необходимые корректирующие действия.

Претензии, предъявляемые ОИ к качеству продукции и услуг, используемых при проведении инспекции, оформляются к поставщикам услуг и запасов в письменном виде и регистрируются в журнале с отметкой о корректирующих действиях.

В тех случаях, когда какой-либо аспект инспекций не соответствует собственным процедурам ОИ и согласованным с заказчиком требованиям, принимаются меры по выявлению причин и разработке корректирующих действий.

При значительных нарушениях инспекция, приостанавливается, о чём извещается заказчик, принимаются меры по их устранению.

б) Руководитель ОИ осуществляет контроль за проведением мероприятий с целью определения эффективности корректирующих действий. Все работы по выявлению причин, принятию корректирующих действий фиксируются в «Журнале учета жалоб, апелляций и претензий» ОИ.

Ответ на жалобу (апелляцию) ОИ сообщают ее подателю в недельный срок.

Если в результате рассмотрения жалобы (апелляции) устанавливается ее необоснованность, ОИ направляет Заказчику в письменной форме мотивированный отказ в ее принятии.

в) В случае разногласий по факту рекламации и результатам их рассмотрения ОИ может обратиться в Федеральный орган по аккредитации.

В случае несогласия с выводами по инспекционному контролю по результатам внешнего контроля и для обеспечения принятия соответствующих мер ОИ имеет право обратиться в комиссию по апелляциям Росаккредитации.

**2.2** ОИ несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы и апелляции.

Ответственным за процедуру рассмотрения претензий к деятельности ОИ является руководитель ОИ.

**2.3** По требованию лица, подавшему жалобу (апелляцию) ОИ подтверждает получение жалобы (апелляции), а также представляет информацию о ходе ее рассмотрения и полученные результаты.

**2.4** Решение по жалобе (апелляции) принимает и утверждает лицо, не принимавшее участие в первоначальной инспекционной деятельности.

**2.5** При необходимости ОИ направляет официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы (апелляции) и принятом решении лицу ее подавшему.