

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения, принятые органом инспекции.

Порядок и процедуры действий по рассмотрению жалоб и апелляций на решения органа инспекции различного характера к деятельности органа инспекции и качеству результатов работ предусматривает назначение приказом руководителя организации комиссии для установления причин их поступления и принятия корректирующих мероприятий. В состав комиссии включены наиболее квалифицированных и опытных сотрудников. Жалоба, апелляция может быть рассмотрена руководителем организации единолично.

Заказчик вправе выразить недовольство деятельностью органа инспекции и обжаловать решения органа инспекции, принятые на любом этапе выполнения работ руководителю органа инспекции.

Способы предъявления письменной жалобы, апелляции:

- лично
- по почте
- электронной почте (в сканированном виде)
- по факсу

Жалобы, апелляции принимаются специалистом «Единого окна» и регистрируются в «Журнале претензий», где отражается суть жалобы, апелляции.

Комиссия (руководитель организации) осуществляет следующие действия:

- ✓ проводит тщательный анализ жалобы, апелляции;
- ✓ проверяет правильность оформления документации, протоколов, заключений и т.д.,
- ✓ устанавливает причины, вызвавшие жалобу, апелляцию;
- ✓ намечает мероприятия по устранению этих причин;
- ✓ определяет степень вины сотрудников органа инспекции.

Комиссия, (руководитель организации) рассматривает все представ-

ленные материалы, привлекает, при необходимости, специалистов для консультации по техническим, правовым и другим вопросам.

С учетом характера жалобы, апелляции, ее причин и результатов их рассмотрения комиссия (руководитель организации) принимает решения:

- ✓ о мотивированном отказе в принятии жалоб, апелляций;
- ✓ о повторном проведении инспекции;
- ✓ о внесении обоснованных изменений в результаты инспекции (если это применимо) в порядке, установленном в СМК Органа инспекции;
- ✓ о принятии (в случае необходимости) мер воздействия дисциплинарного характера к непосредственным виновникам.

Ответ на жалобу, апелляцию сообщается подателю жалобы, апелляции в срок не более 30 календарных дней с даты ее регистрации, заказным письмом с описью вложения, с уведомлением о вручении.

Анализ поступивших жалоб, апелляций осуществляет менеджер по качеству при подготовке итоговой информации к анализу системы менеджмента качества (анализ со стороны руководства) ОИ.