

## ***Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа инспекции***

*Процедура разрешения жалоб (претензий) и апелляций  
включает в себя следующие этапы:*

- *прием и регистрация жалобы (претензии);*
  - *анализ претензии руководством;*
  - *рассмотрение претензии комиссией (при необходимости);*
  - *расследование причин возникновения выявленных несоответствий;*
  - *разработка и выполнение корректирующих действий, управление рисками и контроль их эффективности;*
  - *подготовка и оформление решения ОИ по предъявленной претензии;*
  - *информирование заявителя претензии о принятом ОИ решении.*
- *Апелляции, жалобы подаются на имя руководителя ОИ в письменной форме в двух экземплярах с обязательным указанием контактной информации – Ф.И.О. заявителя, его почтового адреса, номера телефона (при наличии), адреса электронной почты (при наличии). В случае если в жалобе, апелляции не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на апелляцию, жалобу не дается.*
- *Заявитель, неудовлетворённый услугой, оказанной ОИ, имеет возможность предъявить жалобу лично.*
- Также в жалобе должно быть четкое изложение фактов или другой информации, связанной с выявленным заявителем несоответствием; предложения заявителя по разрешению ситуации, если таковые имеются; подпись уполномоченного лица и печать заявителя. При необходимости к апелляции, жалобе прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу нарушенных ОИ прав и законных интересов физического (или юридического) лица, обратившегося с апелляцией, жалобой.*
- *Претензия в обязательном порядке регистрируется в журнале входящей документации. Документу присваивается входящий номер, который также проставляется на втором экземпляре, предназначенном для передачи заявителю. Претензия размещается в системе электронного документооборота.*
  - *ОП ОИ, получающее жалобу (претензию) несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения*

обоснованности жалобы (претензии). ОИ подтверждает (когда это возможно) получение жалобы (претензии) и информирует заявителя о ходе и результатах рассмотрения по электронной почте (при наличии).

- При необходимости Руководитель ОИ по письменному распоряжению приостанавливает работы, описанные в претензии (жалобе) до выяснения всех обстоятельств.

- Срок рассмотрения претензии устанавливается руководителем ОИ в каждом конкретном случае, согласовывается с заявителем и не должен превышать 10 рабочих дней со дня подачи претензии.

- Руководитель ОИ или замещающий его сотрудник анализирует претензию на предмет значимости изложенного несоответствия и необходимости ее комиссионного рассмотрения.

- Претензии, содержащие информацию о незначительных несоответствиях в деятельности ОИ, рассматриваются руководителем ОИ самостоятельно.

- Руководитель ОИ формирует комиссию по разрешению претензий в письменном виде (приложение 1), в которую включаются наиболее компетентные специалисты ОИ, отдела ИТОиК.

*В процессе принятия решения по претензии:*

- рассматривается суть претензии;
- оценивается правильность выполнения исполнителем работ по Поручениям в рамках государственного задания, по договорам с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, физическими лицами, правильность оформления экспертных заключений, протоколов и др. документов;
- изучается информация об условиях проведения экспертиз, обследований, включая при необходимости отбор образцов (проб) и проведение измерений;
- 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 претензию;
- разрабатываются корректирующие действия и меры по управлению рисками/возможностями;
- принимается решение по претензии, устанавливается срок исполнения.

• С учетом характера претензии, ее причин, выявленных несоответствий и результатов их рассмотрения принимается соответствующие решения:

- о повторном проведении экспертизы, обследования, исследований, испытаний.
- о повторном отборе образцов (проб) и параллельном проведении исследования, испытаний с участием подателя претензии или другой аккредитованной в этой области лаборатории (работы привлекаемой лаборатории оплачиваются за счет подателя претензии);
- о прекращении работ, связанных с проведением экспертиз, обследований, исследований, испытаний, по которым поступила претензия, если не установлены и не устранены причины (т.к. не обеспечивается должное качество работ);
- о внеплановой внутренней проверке в подразделениях по выявленным несоответствиям, относящимся к претензии;
- о принятии (в случае необходимости) мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- о мотивированном отказе в принятии претензий;
- 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 рассмотрения претензии, расследования причин разрабатывается протокол расследования, определяются исполнители работ и устанавливаются сроки их выполнения.
- По итогам проведенной работы готовится ответ на претензию, который подписывается руководителем ОИ и передается заявителю.
- Претензии и материалы по их разрешению подлежат периодическому анализу руководством с целью оценки эффективности системы менеджмента и деятельности по проведению измерений и возможности их совершенствования.