

Выписка из документированной процедуры Правила рассмотрения жалоб и апелляций

При возникновении спорных вопросов, разногласий, в случае несогласия с результатами выполненных работ, нарушения договорных требований любое юридическое лицо (далее – заказчик) имеет право предъявить жалобу или апелляцию.

Заказчик имеет возможность предъявить жалобу/апелляцию к деятельности ОИ ОМИ с указанием предмета жалобы/апелляции, объективного свидетельства, связанного с данным запросом (если применимо) и при необходимости предложением решения.

ОИ ОМИ несет ответственность за принятие всех решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалобы/апелляции.

При рассмотрении жалобы обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

Каналами поступления жалоб являются:

- входящая корреспонденция, поступающая на бумажных, электронных носителях (письма, электронная почта);
- телефонная связь;
- сайт Учреждения.

Источниками получения жалоб могут выступать Заказчики, с которыми заключен договор на оказание услуг в области аккредитации. Взаимодействие осуществляется через ОДО.

Управление жалобами, поступающими от заказчиков, включает:

- получение жалобы (регистрация, проверка достоверности);
- рассмотрение жалобы (сбор, проверка информации);
- принятие решение о правомерности жалобы (обоснованность жалобы к инспекционной деятельности);
- принятие решения об ответных действиях (при необходимости);
- подготовка ответа на жалобу;
- информирование заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Общий срок от момента регистрации до ответа по жалобе/апелляции – не более 10 рабочих дней.

При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по жалобе/апелляции срок может быть увеличен по решению комиссии. При этом заказчик уведомляется о продлении срока в письменном виде.

Орган инспекции, получающий жалобу/апелляцию, несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы или апелляции.

Ответственность за правовую оценку жалоб по услугам, оказанным ОИ ОМИ, поступивших в форме официального обращения, возложена на начальника ОПКО.

Ответственность за организацию и контроль (отслеживание) мероприятий по рассмотрению технических аспектов жалобы, относящейся к деятельности ОИ ОМИ, а также обеспечение их выполнения, возложена на технического директора.