

Жалобы и апелляции

Орган инспекции имеет документированный процесс приема, оценивания и принятия решений по жалобам и апелляциям.

Любой заинтересованной стороне по ее требованию предоставляется описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

После получения жалобы и подтверждения, что жалоба относится к инспекционной деятельности, за которую он несет ответственность, Орган инспекции проводит мероприятия по рассмотрению жалобы.

Орган инспекции несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

Расследования и решения по апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям.

Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает следующие элементы и действия:

- а) описание процесса приема, оценивания, расследования жалобы или апелляции и принятия решения относительно мер, принимаемых в ответ на такую жалобу или апелляцию;
- б) отслеживание и регистрирование жалоб и апелляций, включая действия, направленные на их урегулирование;
- в) обеспечение принятия соответствующих мер.

Орган инспекции при получении жалобы или апелляции, несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы или апелляции.

Орган инспекции (по мере возможности) подтверждает получение жалобы или апелляции и готов предоставлять лицу, подавшему жалобу или апелляцию, отчеты о ходе ее рассмотрения и полученные результаты.

Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу или апелляцию, принимается, пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

Орган инспекции (по мере возможности) направляет официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции лицу, подавшему жалобу или апелляцию.

Рассмотрение претензий со стороны заказчиков осуществляется с целью удовлетворения требований заказчиков к качеству выполняемых инспекций, испытаний. Все жалобы (апелляции) со стороны заказчиков принимаются только в письменном виде.

Все поступающие жалобы (апелляции) регистрируются.

К рассмотрению жалоб (апелляций) могут быть привлечены:

- ответственный за систему качества;
- непосредственные исполнители работ;
- юрисконсульт;
- по желанию заказчика представители заказчика.

На заседании комиссии рассматривается:

- суть претензии;
- правильность обозначение документа; идентификация заказчика; владелец объекта инспекции; описание заказанной работы по инспекции; информация о том, что не было включено в первоначальный объем работ; обозначение или краткое описание используемых методов и процедур инспекции с упоминанием отклонений, добавлений или исключений из согласованных методов и процедур; идентификация оборудования, используемого для измерений и (или) испытаний; ссылка на метод выборочной инспекции или его описание и информацию о том, где, когда, как и кем брались образцы; информация о том, где проводилась инспекция; информация о внешних условиях во время проведения инспекции; заявление о том, что результаты инспекции относятся исключительно к заказанной работе или инспектируемым изделиям или инспектируемой партии; штамп или печать инспектора, фамилии (или идентификационные номера) работников, которые проводили инспекцию, и в тех случаях, когда электронная идентификация личности в целях безопасности не проводится, их подписи). выполнения исполнителем работ по договору с заказчиком;
- информация об условиях проведения инспекций, необходимая для получения достоверных результатов;
- документация, регламентирующая методики инспекций, испытаний, регистрационные данные;
- при необходимости заслушиваются представитель заказчика и непосредственный исполнитель договора.

Результаты рассмотрения оформляются протоколом. Решение по поводу жалобы (апелляции) принимается, пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

Жалоба признается обоснованной в случае невыполнения условий договора со стороны исполнителя, либо при выявлении вины сотрудников ОИ в проведении несоответствующих требованиям работ.

При обоснованности жалобы осуществляются действия по составлению корректирующих мероприятий. Корректирующие и предупреждающие действия регистрируются в журналах предупреждающих и корректирующих действий структурных подразделений учреждения, в адрес которых поступила жалоба (апелляция). После проведения корректирующих мероприятий, МК проводит оценку их эффективности и информирует о результатах членов комиссии.

Жалоба признается необоснованной в случае, если заказчиком не были соблюдены условия договора в части предоставления достоверной и полной информации для проведения санэпидэкспертизы, исследования образца и др. По бюджетной деятельности ОИ жалоба признается необоснованной в случае, если по результатам рассмотрения было доказано соответствие результатов инспекции (методики инспекции, оценки, толкования результатов) установленным требованиям.

По результатам рассмотрения претензии комиссией оформляется письменный ответ заказчику на официальном бланке учреждения. В случае если несоответствие установлено и произошло по вине ОИ, то устранение несоответствия производится за счет ОИ, потребителю приносятся официальные извинения.

Комплект документов по расследованию жалобы (апелляции): заявление Заказчика (жалоба), приказ об утверждении состава комиссии по рассмотрению жалобы, дополнительные материалы по расследованию жалобы, протокол заседания комиссии, письменный ответ Заказчику на официальном бланке Учреждения хранится в течение 5 лет.