

## Правила рассмотрения жалоб и работа с апелляциями ТУО

### 1. Рассмотрение жалоб

В случае неудовлетворенности деятельностью ТУО, Заказчик имеет право подать жалобу (претензию) на деятельность либо на имя руководителя ТУО, либо на имя генерального директора ООО «НУЦ «Качество» (далее ООО). Описание процедуры работы с жалобами размещено на сайте ООО. Поступающие в ООО жалобы (претензии) должны быть сформулированы в письменном виде. При получении жалобы (претензии) генеральный директор ООО должен убедиться в том, что она относится к сфере деятельности, за которую ООО несет ответственность, после чего принять их на рассмотрение. Все жалобы (претензии) направляются на рассмотрение генеральному директору ООО. Секретарь (администратор) ООО регистрирует жалобу в установленном порядке и передает генеральному директору ООО. Генеральный директор ООО рассматривает жалобу (претензию) и принимает решение и издает приказ по формированию состава комиссии по рассмотрению жалобы и сроку ее заседания. Комиссия по рассмотрению жалобы (претензии) формируется из членов Программного комитета. ООО подтверждает подателю жалобы (претензии), что жалоба получена, зарегистрирована и рассматривается (при возможности).

ООО обеспечивает рассмотрение обращения всех заинтересованных сторон по жалобам (претензиям) справедливо и объективно. Конструктивное, оперативное и беспристрастное рассмотрение всех жалоб – часть политики ООО.

Жалобы (претензии) могут излагаться в произвольной форме, но с обязательным указанием:

1. Наименования организации и фамилию, имя, отчество подателя жалобы;
2. Контактное лицо, номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес;
3. Номер договора на оказание услуг по направлениям деятельности ООО;
4. Номер документа, содержащего результаты принятого решения (при его наличии);
5. Текст жалобы должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи;
6. Дата, подпись;
7. Перечень прилагаемых документов.

Жалобы данные которых не дают возможность идентифицировать лицо или организацию их подавшие, являются анонимными и не рассматриваются.

ООО, в лице генерального директора и директора по качеству ООО, несет ответственность за сбор и подтверждение достоверности всей информации, необходимой для проверки и принятие решений по жалобам и претензиям на всех стадиях их рассмотрения.

Порядок управления жалобами (претензиями) включает следующие элементы и методы:

- получение, проверка и регистрация жалобы (претензии);
- подтверждение получения жалобы (претензии) (при возможности);
- рассмотрение, анализ и принятие решения о том, какие меры реагирования должны быть предприняты;
- обеспечение любых мер и соответствующих действий, по принятым решениям;
- информирование заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалоб (претензий).

После ознакомления с жалобой руководитель ТУО подтверждает подателю по телефону, почтой или электронной почтой (физическому лицу или организации), что жалоба касается деятельности ТУО и принята к рассмотрению.

Комиссия по рассмотрению жалобы ознакомливается с приказом генерального директора ООО под подпись. Комиссия по рассмотрению жалобы состоит не менее чем из 3-х человек, не входящих в число лиц на действие которых поступила жалоба. Каждая из

заинтересованных сторон имеет право предложить для участия в комиссии специалистов, компетентных в рассматриваемом вопросе. К участию в работе комиссии могут привлекаться независимые технические эксперты.

Председатель комиссии и назначенные им члены должны быть лицами, на которых не распространяется обстоятельства, приведшие к неудовлетворенности подателя жалобы и подлежащие рассмотрению. Члены Комиссии должны иметь высшее образование, опыт работ не менее 2-х лет, обладать знаниями и навыками в области деятельности ТУО.

Члены комиссии ТУО должны обладать достаточной квалификацией и опытом работы для принятия объективных и обоснованных решений.

Каждый член Комиссии подписывает письменное заявление, о том, что он независим от коммерческих, финансовых и иных интересов, а также обязуется информировать о существующей или прошлой связи с подателем жалобы и соблюдать требования конфиденциальности, как в отношении подателя жалобы, так и в отношении предмета жалобы (Приложение 2 к СТП СК 42-2021)

Члены Комиссии по рассмотрению жалоб несут ответственность за:

- выполнение возложенных на них задач и обязанностей;
- своевременное принятие и выполнение решений, принятых на заседаниях Комиссии.

Решения Комиссии считаются принятыми при наличии не менее 2/3 голосов списочного состава. Решения Комиссии принимаются большинством голосов, в случае распределения голосов поровну, принимается решение, за которое голосовал председатель Комиссии. Основные задачи Комиссии по рассмотрению жалоб (претензий):

- внимательно разбираться в существе жалоб (претензий), направлять, при необходимости, членов комиссии на места проведения работ для проверки, принимать другие конкретные меры для объективного решения вопроса;
- принимать обоснованные меры по жалобам (претензиям) заявителей, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- контролировать извещение заявителя в письменной форме о принятом решении по его жалобе (претензии), а в случае принятия решения о необоснованности жалобы (претензии) дать аргументированное обоснование со ссылкой на действующие нормативные документы и/или нормативные правовые акты;
- по просьбе заявителя разъяснять порядок обжалования принятого решения в вышестоящих инстанциях;
- анализировать и обобщать жалобы (претензии) заявителей с целью совершенствования системы менеджмента ТУО при необходимости направлять предложения для внесения необходимых изменений и дополнений в нормативные документы и/или нормативные правовые акты.

При рассмотрении жалоб (претензий) комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну. При необходимости комиссия проводит обсуждение вопроса с любой из сторон. Все материалы работы комиссии рассматриваются на расширенном заседании, где могут присутствовать представители всех заинтересованных сторон, и на котором принимается решение по жалобе (претензии). Решение принимается голосованием и оформляется протоколом, один экземпляр которого получает заявитель, с письменным ответом и его официальным уведомлением в любой форме (при возможности).

После рассмотрения жалоб (претензий) комиссия оформляет и утверждает решение о жалобе.

Решение направляется подателю жалобы и всем заинтересованным сторонам, в том числе руководителю подразделения ООО, на которое была подана жалоба для внесения, если это необходимо, изменений в процедуры или для проведения корректирующих мероприятий, с учетом результатов рассмотрения предыдущих подобных жалоб. Решение Комиссии по рассмотрению жалоб является обязательным для руководителя подразделения ООО, на действия/бездействие которого подана жалоба.

Протокол рассмотрения претензии (жалобы) передается Генеральному директору ООО «НУЦ «Качество» для рассмотрения и утверждения.

Копия заключения комиссии с объяснением принятых решений направляется подателю жалобы в течение 5 (пяти) рабочих дней после заседания комиссии.

В случае признания жалобы необоснованной, в течение 5 (пяти) рабочих дней после подачи, подателю жалобы направляется уведомление об отказе в рассмотрении жалобы, содержащее обоснование причин этого отказа. Ответы на жалобы (претензии) должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заказчика, с разъяснением их права на обжалование принятого решения. Если на принятое решение со стороны заказчика не поступает возражений – решение считается принятым. Если согласие не было достигнуто, то далее жалоба (претензия) может быть рассмотрена в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

Общее время прохождения жалобы, с момента подачи, составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней.

По результатам рассмотрения жалобы обеспечивается выполнения соответствующих изменений и корректирующих действий, если целесообразно.

Ответственность по контролю проведения работ ООО по жалобам (претензиям) в установленные сроки несет генеральный директор ООО.

Документы и записи проведения работ по жалобам (претензиям) (при их наличии) хранятся у ответственного за СМК ООО.

## **2. Работа с апелляциями.**

При поступлении в ТУО апелляции на решение Органа по аккредитации полученные материалы передаются в комиссию по апелляциям Единой системы оценки соответствия в области промышленной, экологической безопасности, безопасности в энергетике и строительстве.