

Правила рассмотрения жалоб и работа с апелляциями

1. Рассмотрение жалоб

В случае неудовлетворенности деятельностью ТУО, Заказчик имеет право подать жалобу (претензию) на деятельность либо в ТУО, либо непосредственно в ООО «НУЦ «Качество». Заказчик представляет официальную жалобу (претензию) в виде официального письма на имя Генерального директора ООО «НУЦ «Качество» или руководителя ТУО с изложением сущности конфликта, не позднее чем через 30 календарных дней после действия ТУО или сотрудников ТУО, с которым заказчик не согласен.

Письмо должно содержать:

1. Наименование организации,
2. Фамилию, имя, отчество подателя жалобы,
3. Номер контактного телефона, адрес электронной почты и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ подателю,
4. Текст жалобы должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи при необходимости можно приложить иные разъясняющие материалы.

Податель жалобы также должен предоставить копию документа, удостоверяющего его личность (паспорт).

Жалобы, данные которых не дают возможность идентифицировать лицо, не рассматриваются.

После поступления жалобы, секретарь регистрирует ее в день поступления в установленном порядке с присвоением регистрационного входящего номера, и передает генеральному директору ООО «НУЦ «Качество» или лицу его замещающему.

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.

Генеральный директор ООО «НУЦ «Качество» или руководитель ТУО, если жалоба не связана с непосредственными действиями руководителя ТУО рассматривает жалобу и принимает решение по составу комиссии и сроку ее заседания, но не позднее чем через 14 дней с момента поступления жалобы.

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.

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.

Члены Комиссии по рассмотрению жалоб обязаны:

- лично присутствовать на заседаниях по рассмотрению поступивших в ТУО жалоб;
- соблюдать конфиденциальность информации, полученной Комиссией;

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. Решения Комиссии оформляются протоколами, на основании которых составляются мероприятия, утверждаемые генеральным директором или руководителем ТУО.

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.

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

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.