



Порядок рассмотрения жалоб и претензий

Порядок рассмотрения жалобы (претензии) включает в себя следующие этапы:

- регистрация жалобы;
- проверка достоверности жалобы, ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной от заказчика (слушателя) информации по предмету жалобы;
- в случае принятия жалобы, разработку корректирующих действий;
- проверка свидетельств выполнения предпринятых действий;
- принятие и утверждение окончательного решения по жалобе;
- официальное уведомление подателя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы и принятого по ней решения.

В случае поступления жалобы (претензии) ответственный за документооборот и архивное делопроизводство регистрирует ее и передает руководителю Учебного центра.

Для регистрации жалоб и претензий используется «Журнал регистрации жалоб и претензий» (см. Приложение 1), в котором указываются следующие сведения:

- дата поступления жалобы;
- входящий номер жалобы;
- данные корреспондента (наименование организации, ФИО контактного лица и контактные координаты – телефон, почтовый адрес, e-mail);
- содержание жалобы;
- отметка об исполнении, дата;
- отметка об информировании заявителя, дата.

Срок рассмотрения жалобы (претензии) составляет не более 30 дней с даты ее подачи. Рассмотрение и принятие решений жалобам и претензиям осуществляет Комиссия по рассмотрению жалоб и претензий. Комиссия создается специально для рассмотрения каждой официальной жалобы (претензии). Комиссия рассматривает имеющиеся материалы и оформляет решение. Решение направляется подателю жалобы (претензии).

Если податель жалобы (претензии) согласен с предложенным решением и/или действием, то такие решение и/или действия выполняются и регистрируются.

Материалы по жалобам и претензиям, по их разрешению и оценке их результативности хранятся в Учебном центре в течение 5-х лет после вынесения решения по жалобе (претензии).



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
**«КАЧЕСТВО НЕРАЗРУШАЮЩЕГО
КОНТРОЛЯ»**

В случае необходимости Учебный центр согласовывает с подателем жалобы (претензии) возможность разглашения предмета жалобы (претензии) и принятого по ней решения, а также условий и круга заинтересованных сторон на предмет возможности разглашения.