

Правила рассмотрения жалоб и апелляций

1. Все поступающие от заявителей (юридических, физических лиц, индивидуальных предпринимателей) жалобы и претензии регистрируются в специальном журнале в установленном порядке.

В случае поступления претензий от заказчиков на результаты инспекции и ее качество: санитарно-эпидемиологических экспертиз, обследований и иных видов оценок руководитель ОИ организует оперативную проверку по всем этапам проведения инспекции и оформления ее результатов. Назначается специальная комиссия в составе: руководителя ОИ, заместителя руководителя ОИ, менеджера по качеству ОИ и других сотрудников (при необходимости).

Не позднее 10 дней с момента поступления письменной жалобы или претензии принимается по ним решение, готовится и направляется ответ.

Решение по жалобе, претензии принимает руководитель ОИ на основании анализа представленных ему комиссией материалов.

По требованию заказчика на процедуре принятия решения может присутствовать его представитель.

На процедуру принятия решения по претензии при необходимости могут быть приглашены сотрудники, участвующие в проведении инспекции.

2. В процессе принятия решения по претензии:

- рассматривается суть претензии;
- оценивается полнота и корректность выполнения исполнителем работ, правильность оформления экспертных заключений, протоколов и др. документов;
- изучаются условия проведения санитарно-эпидемиологических экспертиз, обследований, отбор образцов (проб), измерений, санитарно-эпидемиологических и иных видов оценок, необходимых для получения достоверных результатов;
- рассматривается документация, регламентирующая требования к объекту инспекции;
- проверяются регистрационные данные;
- устанавливаются причины, вызвавшие претензию, проводится анализ выявленных несоответствий;
- при установлении факта обоснованности претензии, намечаются мероприятия по устранению причин, ее вызвавших;
- разрабатываются корректирующие и предупреждающие мероприятия;
- принимается решение по претензии, устанавливается срок исполнения мероприятий.

3. С учетом характера претензии, ее причин, выявленных несоответствий и результатов их рассмотрения руководитель ОИ принимает одно из следующих решений:

- повторное проведение санитарно-эпидемиологической экспертизы, обследования, иных видов оценок;
- прекращение работ, связанных с проведением санитарно-эпидемиологических экспертиз, обследований, исследований, испытаний, токсикологических, гигиенических и иных видов оценок, по которым поступила претензия, если не установлены и не устранены причины выявленных несоответствий;
- решение о внеплановой внутренней проверке по выявленным несоответствиям, относящимся к претензии;

- принятие дисциплинарных мер к сотрудникам, допустивших несоответствия с учетом меры их вины;
- решение об отказе в принятии претензий с обоснованием;
- другие возможные решения.

4. Претензия признается обоснованной в случае невыполнения условий договора со стороны исполнителя, либо при выявлении несоответствий, приведших к предоставлению недостоверных результатов проведенных работ.

При обоснованности претензии осуществляются действия по разработке и выполнению корректирующих действий.

5. По результатам рассмотрения претензии оформляется письменный ответ заказчику на официальном бланке ООО «Ресурс-Телеком», в котором содержатся результаты рассмотрения претензии и принятое решение.