

# Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа инспекции

## «Центр экспертизы, испытаний и аудита»

### Глоссарий:

**Апелляция** - Просьба лица, предоставляющего объект инспекции, в орган инспекции о пересмотре этим органом вынесенного им решения в отношении данного объекта.

**Жалоба (претензия)** - В отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью органа инспекции со стороны какого-либо лица или какой-либо организации с ожиданием ответа.

### 1. Общие положения

Потребитель (заказчик) при несогласии с результатами оценки соответствия или с качеством оказания услуг Органом инспекции имеет право на подачу жалобы, апелляции или претензии.

Потребитель (заказчик) по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения заявления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, материалы не содержат конфиденциальную информацию, или в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Орган инспекции беспристрастно и оперативно рассматривает жалобы, претензии и апелляции заявителя и принимает мотивированное решение.

Орган инспекции гарантирует конфиденциальность при рассмотрении жалоб, апелляций и претензий.

### 2. Регистрация обращений

Все жалобы, апелляции и претензии, поступившие в Орган инспекции, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Прием жалоб и апелляций, касающихся деятельности Органа инспекции, осуществляется секретарем ООО «Си Дата М», по контактному номеру телефона или электронной почте, указанных на официальном сайте компании (ссылка <https://seadata-m.ru/contacts/>).

Секретарь получает претензию (жалобу, апелляцию) от потребителя лично, по почте, по электронной почте, подтверждает получение (при необходимости), регистрирует ее в Журнале жалоб и апелляций, ставит на контроль.

В жалобе или апелляции заказчик указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Срок начала исполнения претензии исчисляется с даты ее регистрации. Срок исполнения зарегистрированной претензии осуществляется в соответствии с нормативными сроками, установленными законодательством Российской Федерации, а именно: не более 10 дней.

### **3. Прядок рассмотрения обращений**

Зарегистрированная секретарем претензия передается Руководителя Центра (руководителю органа инспекции) для рассмотрения и назначения ответственного лица за составление ответа.

Решение по результатам рассмотрения жалобы или апелляции, не принимается и жалоба не пересматривается лицами, первоначально участвующими в инспекционной деятельности.

В процессе принятия решения по жалобе, претензии:

- рассматривается суть жалобы, претензии;
- оценивается правильность выполнения исполнителем работ по договорам с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, физическими лицами, правильность оформления экспертных заключений и др. документов;
- изучается информация об условиях проведения испытаний и экспертиз, обследований, расследований, включая при необходимости и проведение повторных измерений, иных видов оценок, необходимых для получения достоверных результатов;
- рассматривается документация, регламентирующая требования к объему инспекции;
- оцениваются регистрационные данные;
- при необходимости заслушиваются представитель заказчика и непосредственный исполнитель работ;
- проводится тщательный анализ материалов;
- устанавливаются причины, вызвавшие жалобу, претензию, проводится анализ выявленных несоответствий;
- намечаются мероприятия по устранению причин, вызвавших жалобу, претензию;
- разрабатываются корректирующие действия и предупреждающие мероприятия;
- принимается решение, устанавливается срок исполнения.

### **4. Принятие Руководителем решений по обращениям**

С учетом характера жалобы, апелляции, ее причин, выявленных несоответствий и результатов их рассмотрения Руководитель Органа инспекции принимает соответствующие решения:

- о повторном проведении экспертизы, обследования, расследования, исследований, испытаний, и иных видов оценок;
- о повторном проведении испытаний с участием подателя претензии или другой аккредитованной в этой области лаборатории (работы привлекаемой лаборатории оплачиваются за счет подателя претензии);

- о прекращении работ, связанных с проведением экспертизы, обследований, испытаний, иных видов оценок, по которым поступила претензия, если не установлены и не устранены причины (т.к. не обеспечивается должное качество работ);
- о внеплановой внутренней проверке в подразделениях по выявленным несоответствиям, относящимся к претензии;
- о принятии (в случае необходимости) мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- о мотивированном отказе в принятии претензий;
- об обращении в орган по аккредитации и другие компетентные организации в случае разногласий по факту рекламаций и результатам их рассмотрения;
- и другие возможные решения.

## **5. Ответ на обращения и ответственность**

Составленный ответ визируется всеми ответственными за составление ответа руководителями, исполнителем и передается на подпись Руководителю органа инспекции.

По завершении процесса рассмотрения жалобы и апелляции лицу, подавшему заявление, направляется официальное уведомление о результатах рассмотрения жалобы или апелляции и принятых мерах.

Ответ на претензию направляется заявителю посредством затребованного им способа получения ответа.

Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу или апелляцию, принимается, пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности. При несогласии с решением по апелляции заявитель вправе обжаловать решение в органы контроля: Росаккредитацию, Роспотребнадзор.

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