



**Правила рассмотрения жалоб и апелляций
в Органе инспекции
ООО «Единый оператор испытаний»**

1. Настоящие правила являются документом системы менеджмента Органа инспекции (далее – ОИ) ООО «Единый оператор испытаний» (далее – Общество), разработаны в соответствии с требованиями стандарта ISO/IEC 17020:2012 / ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012 и устанавливают порядок управления жалобами и апелляциями.

2. ОИ Общества гарантирует соблюдение в своей деятельности требований, установленных в настоящих правилах.

3. Требования настоящих правил распространяются на структурные подразделения ОИ Общества в соответствии с заявленной областью аккредитации.

4. Правила считаются действительными до даты вступления в действие новой редакции настоящего документа.

5. Оригинальный экземпляр документа хранится в ОИ, ответственным за хранение является менеджер по качеству.

6. Система менеджмента ОИ обеспечивает гарантии в приеме и рассмотрении жалоб и апелляций для любого заинтересованного лица.

7. Цель данной процедуры – описание порядка работы с жалобами и апелляциями в ОИ в соответствии с установленными требованиями системы менеджмента и требованиями стандарта ISO/IEC 17020:2012 / ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012.

8. ОИ несёт ответственность за все действия и решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб и апелляций

1. Жалобы и апелляции в адрес ОИ принимаются от Заказчиков и любых заинтересованных лиц в виде писем или обращений на общую корпоративную почту Общества – info@eoi.inti.expert или почту сотрудника, с которым ведется взаимодействие.

2. Жалобы и апелляции подаются с обязательным указанием контактной информации: **наименование Заказчика** или заинтересованного лица, **ФИО ответственного лица**, **почтовый адрес**, **номер телефона**, **адрес электронной почты**. В случае, если в жалобе и апелляции не указана необходимая контактная информация ответ на жалобу и апелляцию может не предоставляться.

3. Жалоба и апелляция должна быть аргументирована. При необходимости, к апелляции или жалобе прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу, нарушенных ОИ прав и законных интересов Заказчика или заинтересованного лица, обратившегося с апелляцией, жалобой.

4. Регистрация всех входящих заявок (заявок на предоставление услуг по направлениям работ Общества, а также жалоб и апелляций) осуществляется в электронном виде ответственным за делопроизводство сотрудником Управления поддержки бизнеса и документационного обеспечения Общества в базе входящих обращений в течение 3 рабочих дней после поступления на почту и направляется ответственному сотруднику в работу.

5. Жалоба и апелляция в адрес ОИ направляется в работу Руководителю ОИ и незамедлительно принимается в работу.

6. Руководитель ОИ после рассмотрения распределяет жалобы и апелляции в зависимости от их содержания на ответственных уполномоченных лиц в течение 1 рабочего дня.

7. Уполномоченное лицо проводит её первоначальную оценку с целью определения:

- относится ли апелляция, жалоба к деятельности ОИ;
- возможности проведения незамедлительных действий по рассмотрению апелляции, жалобы.

8. После оценки жалобы и апелляции уполномоченное лицо определяет лиц, ответственных за объективное рассмотрение и анализ жалобы и апелляции в течение 3 рабочих дней.

9. Назначенные лица несут ответственность:

- за объективность и беспристрастность рассмотрения апелляций и жалоб;
- за соблюдение конфиденциальности при рассмотрении апелляций и жалоб;
- за строгое соблюдение сроков рассмотрения жалоб в рамках условий заключенных договоров;

- за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы и апелляции;
- за недопущение дискриминационных действий в результате расследований по жалобам и апелляциям за разработку и принятие корректирующих и предупреждающих действий;
- за подготовку и направление ответа Заказчику или заинтересованному лицу-заявителю, содержащего решение по жалобе и апелляции, отчёт о ходе рассмотрения и принятые меры по результатам рассмотрения жалобы и апелляции.

10. Уполномоченное лицо проводит анализ жалобы и апелляций, осуществляет необходимые мероприятия и формирует ответ на жалобу и апелляцию в виде официального письма в электронном виде.

11. По результатам рассмотрения жалобы или апелляции ОИ принимает одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу или апелляцию;
- отказать в удовлетворении жалобы или апелляции.

12. Уполномоченное лицо имеет право привлекать к процессу рассмотрения и анализа жалоб других лиц, имеющих определенную компетентность в вопросах, касающихся содержания жалобы и апелляции.

13. Если в адрес ОИ поступила апелляция, которая требует исключительного рассмотрения и расследования, то в ОИ может создаваться Апелляционная комиссия, которая состоит из: Операционного директора Общества, Руководителя ОИ, Руководителей операционных центров и иных лиц, имеющих компетентность в рассмотрении апелляции в зависимости от ее характера.

14. Жалоба, апелляция рассматриваются в течение 10 дней с момента ее регистрации. В исключительных случаях Руководитель ОИ вправе продлить срок рассмотрения, но не более чем на 13 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения Заказчика или заинтересованное лицо.

15. Официальное письмо с ответом на жалобу и апелляцию утверждается Руководителем ОИ и направляется в адрес Заказчика или любого заинтересованного лица, от которого непосредственно поступила жалоба и апелляция.

16. На основании ежемесячного мониторинга формируются входные данные для анализа системы менеджмента со стороны менеджера по качеству и Руководителя ОИ.

17. Контроль за процессом рассмотрения и анализа жалоб и апелляций осуществляет Руководитель ОИ на постоянной основе в течение времени рассмотрения жалобы и апелляции.