

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель Органа инспекции  
ООО «Консультационно-экспертный центр»



С.К. Никулин  
«03» декабря 2021г.

## **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ Органом инспекции ООО «Консультационно-экспертный центр»**

**Заявитель и любое иное заинтересованное лицо имеет право подать претензию или апелляцию в Орган инспекции.**

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

**Претензия (жалоба)** – выражение неудовлетворенности деятельностью органа инспекции со стороны какого-либо лица или какой-либо организации с ожиданием ответа.

**Жалоба** – выражение неудовлетворенности качеством оказания услуг, не относящееся непосредственно к выполнению инспекции, не требующее расследования Комиссией по рассмотрению претензий и апелляций (например, невежливое обращение с заказчиком, затягивание сроков выдачи документов, уклонение от приема заявлений и др.).

Каждое обращение будет рассмотрено в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, требованиями критериев аккредитации и внутренними процедурами Органа инспекции.

Срок рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций составляет не более 10 рабочих дней.

### **1 Подача обращения:**

Любое заинтересованное лицо – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо (в том числе сотрудник Органа инспекции), государственный орган – может предъявить претензию (жалобу); любой заявитель, предъявитель объекта инспекции в Орган инспекции, может подать апелляцию.

Подача обращения может осуществляться любым доступным способом – по почте, по электронной почте, курьерской доставкой, лично или через представителя.

Обращение подается по форме - Заявление о претензии (апелляции), или иной форме, если она содержит все необходимые данные для рассмотрения претензии.

Заявление о претензии (апелляции) может быть направлено подателем на имя Генерального директора ООО «Консультационно-экспертный центр» и/или Руководителя Органа инспекции ООО «Консультационно-экспертный центр».

В тексте обращения следует указать:

- название организации, юр. лица, Ф.И.О. руководителя или ИП или Ф.И.О. физического лица (предъявителя претензии);
- Ф.И.О., номер телефона, e-mail контактного лица;
- точное описание претензии;
- при возможности - номер заявления или номер экспертного заключения, к которому относится претензия;
- при наличии – предложения подателя по урегулированию претензии.

## 2 Регистрация претензии:

Все поступающие обращения первично регистрируются в Журнале входящей документации Органа инспекции ООО «Консультационно-экспертный центр» и направляются для рассмотрения Руководителю Органа инспекции.

Обращение, идентифицированное как претензия (жалоба) или апелляция, вторично регистрируются в Журнале учета жалоб и апелляций Органа инспекции ООО «Консультационно-экспертный центр» и незамедлительно передается на рассмотрение Комиссии по рассмотрению претензий и апелляций.

По мере возможности Орган инспекции ООО «Консультационно-экспертный центр» подтверждает получение жалобы или апелляции по телефону или сообщением на электронную почту.

## 3 Расследование претензии:

Комиссия по рассмотрению претензий и апелляций оперативно приступает к расследованию.

В процессе расследования Комиссией по расследованию претензий и апелляций рассматривается:

- суть претензии;
- правильность выполнения исполнителем работ по договору с заказчиком;
- информация об условиях проведения инспекций, необходимая для получения достоверных результатов;
- нормативная и методическая документация, методики инспекций, регистрационные данные;
- при необходимости заслушиваются представитель заказчика и непосредственный исполнитель работ.

Результаты рассмотрения и предложение о решении оформляются в виде доклада о расследовании претензии, который направляется Руководителю Органа инспекции.

## 4 Процесс принятия решения по претензии:

Окончательное решение по поводу жалобы (апелляции) принимается, пересматривается и утверждается Руководителем Органа инспекции.

Претензия признается обоснованной в случае невыполнения условий договора со стороны исполнителя, либо при выявлении вины сотрудников Органа инспекции в проведении работ, несоответствующих требованиям.

При признании претензии обоснованной (выявлении несоответствия в части выполнения инспекционной деятельности), устанавливается причина несоответствия, осуществляются действия по составлению корректирующих мероприятий.

Претензия признается необоснованной в случае, если заказчиком не были соблюдены условия договора в части предоставления достоверной и полной информации для проведения инспекции, отсутствовали ошибки при проведении инспекции в части оформления, содержания заключения, если по результатам рассмотрения было доказано соответствие результатов инспекции (методики инспекции, оценки, толкования результатов) установленным требованиям и проч.

## 5 Направление ответа на претензию:

Комиссией оформляется официальный письменный ответ заявителю, содержащий решение, принятое по результатам рассмотрения обращения и предложения по урегулированию претензии.

Срок рассмотрения жалобы или апелляции, принятия решения и направления официального ответа подателю составляет в общем не более 10 рабочих дней с момента поступления в организацию письменной претензии.

Ответ направляется лицу, подавшему жалобу или апелляцию, на электронную почту или почтовым отправлением или курьерской доставкой или передается лично.

Внимание! На этапе расследования претензии или на этапе принятия решения по претензии могут возникнуть обстоятельства, которые затрудняют или продлевают срок принятия решения и направления ответа на претензию (например, необходимость направления запроса в государственные организации или необходимость получения юридической консультации). В таком случае предъявитель претензии в обязательном порядке информируется о возникших обстоятельствах и предпринятых действиях, в срок, не превышающий 10 рабочих дней. Окончательное решение по претензии направляется предъявителю сразу, как только это становится возможным.

## 6 Завершение действий по управлению претензией:

Информация о принятом решении, корректирующих и предупреждающих действиях, регистрируется.

Выполняются решения, принятые для урегулирования претензии.

Предъявитель претензии может выразить свое несогласие с решением, принятым по результатам рассмотрения. В таком случае он вправе обратиться с просьбой пересмотреть решение, предоставив дополнительные аргументы и материалы. Также он вправе обратиться с претензией повторно.

Если достичь согласия между предъявителем и Органом инспекции в рамках рассмотрения претензии не удастся, а также по своему желанию, предъявитель претензии может обратиться в установленном порядке в организации, контролирующие деятельность Органа инспекции (Федеральную службу по аккредитации), в другие надзорные органы (прокуратуру), а также обратиться в суд.

Орган инспекции прилагает все усилия для удовлетворения всех поступающих претензий и досудебного урегулирования всех возможных разногласий и конфликтов. При этом Орган инспекции вправе действовать в своих интересах и защищать деловую репутацию организации, честь и достоинство своих сотрудников.