

Орган инспекции ООО «Фирма «СтройМонтажНаладка»	Правила рассмотрения жалоб и апелляций участников инспекционной деятельности	Лист 1 листов 1
	ПР ОИ 02.02-2021	Для внутреннего использования

## ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ УЧАСТНИКОВ ИНСПЕКЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПР ОИ 02.02-2021

1. Заказчик, неудовлетворённый деятельностью Органа инспекции (ОИ), действиями сотрудников ОИ имеет возможность предъявить жалобу/апелляцию.
2. Заказчик, несогласный с решением ОИ в отношении объекта инспекции, который он представляет, может апеллировать в ОИ. К апелляции должны быть приложены документы необходимые для рассмотрения вопроса, по существу.
3. Все поступающие жалобы/апелляции делопроизводитель ОИ регистрирует в журнале учёта жалоб и апелляций.
4. При рассмотрении претензий (жалоб и апелляций) ОИ обеспечивает своевременность, объективность, справедливость беспристрастность и конфиденциальность к подателю претензии и поводу, по которому претензия подана.
5. В рассмотрении жалоб/апелляций не принимают участие лица, имевшие отношения к предмету жалобы/апелляции.
6. Срок рассмотрения обстоятельств жалобы/апелляции не более 30 календарных дней со дня регистрации.
7. После получения зарегистрированной жалобы/апелляции руководитель Органа инспекции определяет круг работников для расследования данной жалобы/апелляции и, при необходимости, определяет срочные меры.
8. По требованию заказчика в рассмотрении может принять участие и его представитель.
9. ОИ обращается в независимые организации для проведения работ по оценке соответствия, если при рассмотрении жалобы/апелляции в этом возникает необходимость.
10. Результаты рассмотрения жалобы/апелляции оформляются в виде «Отчета о рассмотрении жалобы/апелляции», который доводится до сведения заказчика и работников ОИ.
11. По результатам рассмотрения жалобы/апелляции ОИ принимает следующие действия:
  - устанавливает причины, вызвавшие жалобу/апелляцию;
  - намечает мероприятия по устранению этих причин;
  - определяет степень вины ОИ и(или) конкретных работников ОИ;
  - проводит внеплановый внутренний аудит в области деятельности ОИ, относящейся к жалобе;
  - осуществляет необходимые корректирующие действия.
12. В случае если будет доказано, что результаты инспекции, выполненной ОИ, подтверждаются сторонними организациями, то расходы на проведение всех дополнительных инспекций возмещает заказчик.
13. В случае если будет доказана вина ОИ, то расходы на проведение всех дополнительных инспекций несет ОИ, заказчику приносятся официальные извинения.

Разработал:

Руководитель Органа инспекции

  
подпись

  
Ф. И. О.