**Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения ООО «АТЭКС», касающиеся экспертизы технической документации**

1 В ООО «АТЭКС» разработана процедура рассмотрения жалоб (претензий) Заявителей на деятельность ООО «АТЭКС» по оценке соответствия в форме экспертизы технической документации продукции, и принятые им решения в процессе проведения экспертизы по конкретной Заявке.

2 Данная процедура предусматривает:

* регистрацию поступающих жалоб (претензий);
* рассмотрение жалоб (претензий) и подготовку необходимой документации;
* направление отчетных материалов Заявителю.

3 Поступившая в адрес ООО «АТЭКС» жалоба (претензия) регистрируется в Журнале регистрации претензий и жалоб (ведется в электронном виде). В журнале фиксируется информация о причинах, средствах и методах решения проблемы, предлагаемые предъявителем претензии или жалобы, а также иная информация, необходимая для эффективного анализа ситуации, включая следующее:

* описание жалобы и дополнительные данные о возникшей ситуации;
* описание объекта жалобы, данные о ее предъявителе;
* ожидаемый срок ответа;
* требуемые ресурсы для решения проблемы;
* планы по рассмотрению жалобы (претензии).

Форма Жалобы (претензии) приведена в Приложении 1, форма Журнала регистрации претензий и жалоб приведена в Приложении 2.

4 Состав документов, прилагаемых к жалобе (претензии), определяется Заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

ООО «АТЭКС» может потребовать от Заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

5 Получение каждой жалобы (претензии) подтверждается ее предъявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) извещением о получении жалобы в течение 3-х рабочих дней с момента ее поступления и регистрации.

В данном извещении должны быть указаны факт получения жалобы (претензии) и предполагаемый срок ее рассмотрения.

6 Процесс рассмотрения жалобы (претензии) в общем случае включает:

* изучение проблемы, оценку достаточности информации, при необходимости запрос необходимой информации;
* разработку предварительного решения и, при необходимости, планирование корректирующих действий;
* ответ предъявителю о принятом решении (не более 30 календарных дней после ее регистрации);
* реализацию принятого решения;
* проведение корректирующих мероприятий;
* оценку результативности проведенных корректирующих мероприятий;
* ознакомление предъявителя с результатами предпринятых действий.

7 Рассмотрение жалоб (претензий), поступивших в ООО «АТЭКС», проводится специально создаваемой комиссией. Комиссия создается для рассмотрения каждого конкретного случая подачи жалобы (претензии) на действия должностных лиц и работников ООО «АТЭКС».

Комиссия создается в соответствии с приказом Генерального директора ООО «АТЭКС».

8 Комиссия проводит работы по оценке объективности изложенной в жалобе (претензии) информации и рассматривает:

* документацию, разработанную в ходе проведения экспертизы технической документации продукции;
* соблюдение работниками ООО «АТЭКС» положений системы менеджмента качества;
* возможность стороннего влияния на действия работников ООО «АТЭКС» при проведении экспертизы технической документации.

9 Заседание Комиссии оформляется протоколом. Решение вместе с протоколом заседания Комиссии направляется лицу, подавшему жалобу (претензию).

Решение по жалобе (претензии) должно содержать:

* при полном или частичном удовлетворении жалобы (претензии): срок и способ ее удовлетворения;
* при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы (претензии): причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
* перечень документов, подтверждающих обоснованность Решения.

10 Если, в результате рассмотрения, претензия Заявителя признается обоснованной, ранее оформленное экспертное заключение отменяется (уточняется). При этом ООО «АТЭКС» разрабатывает план корректирующих действий с указанием сроков их выполнения и направляет в адрес предъявителя Решение по результатам рассмотрения жалобы (претензии) с приложением плана корректирующих действий.

Оплата стоимости дополнительно выполненных ООО «АТЭКС» работ Заявителем не производится.

11 Если, в результате рассмотрения, претензия отклоняется и ранее оформленное экспертное заключение остается в силе, в адрес Заявителя направляется соответствующее Решение по результатам рассмотрения жалобы (претензии).

При этом стоимость работ (услуг), выполненных (оказанных) при рассмотрении претензии, оплачивается Заявителем на основе расчета произведенных затрат.

12 Заявитель имеет право обжаловать действия и решения ООО «АТЭКС» в установленном порядке.

13 Все действия, предпринимаемые ООО «АТЭКС» в процессе рассмотрения жалоб (претензий), документируются. Входящие и исходящие документы регистрируются и подшиваются в дело по рассмотрению жалоб, разногласий и апелляций.

14 Ответственность за рассмотрение жалоб (претензий) возлагается на Генерального директора ООО «АТЭКС».

**Приложение 1**

**Форма жалобы (претензии)**

На бланке организации-предъявителя жалобы (претензии)

Генеральному директору

ООО «АТЭКС»

С.Н. Головченко

ЖАЛОБА (ПРЕТЕНЗИЯ)

Сведения о предъявителе жалобы (претензии):

ФИО, должность \_\_\_

Организация \_\_\_

Адрес \_\_\_

Номер телефона (факса) \_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактное лицо \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Суть жалобы (претензии):

Дата возникновения

Описание разногласия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата Подпись \_\_\_

Перечень прилагаемых документов

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение 2**

**Форма Журнала регистрации претензий и жалоб**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Журнал регистрации претензий и жалоб** | | | | | | | | | |
| № п/п | Вх. № письма, дата  Краткое описание жалобы (претензии) | Наименование предъявителя жалобы (претензии) | Извещение о поступлении жалобы (претензии) (исх №, дата) | Состав комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) | Протокол комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) | Решение по жалобе (претензии)  Требуемые ресурсы | № Плана корректирующих мероприятий | Отметка о выполнении корректирующих мероприятий | Ознакомление предъявителя с результатами предпринятых действий |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |