

ООО «РУЭК»
ИСПЫТАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР

**П О Р Я Д О К
РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И
АПЕЛЛЯЦИЙ.**

г. Екатеринбург
2015

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение жалоб, претензий и апелляций (далее – претензии) потребителей и других заинтересованных сторон осуществляется в рамках процесса реализации обратной связи от потребителей и других заинтересованных сторон. Цель рассмотрения претензий – удовлетворение законных требований потребителей и других заинтересованных сторон, реагирование на все поступившие обращения потребителей и других заинтересованных сторон, повышение удовлетворённости и лояльности потребителей и других заинтересованных сторон на основе функционирования результативной и эффективной обратной связи.

1.2. Политика в области работы с претензиями интегрирована с Политикой в области качества, формируется высшим руководством ООО «РУЭК» и доводится до всех потребителей и других заинтересованных сторон, включая персонал ООО «РУЭК».

1.3. Претензии потребителей и других заинтересованных сторон (далее – заявителем) ООО «РУЭК» могут иметь форму жалобы, апелляции, рекламации, заявления по поводу обнаружения несоответствий услуги, несоответствий в процессах её оказания и других случаях нарушения потребительских требований. Такие претензии могут быть приняты следующими способами:

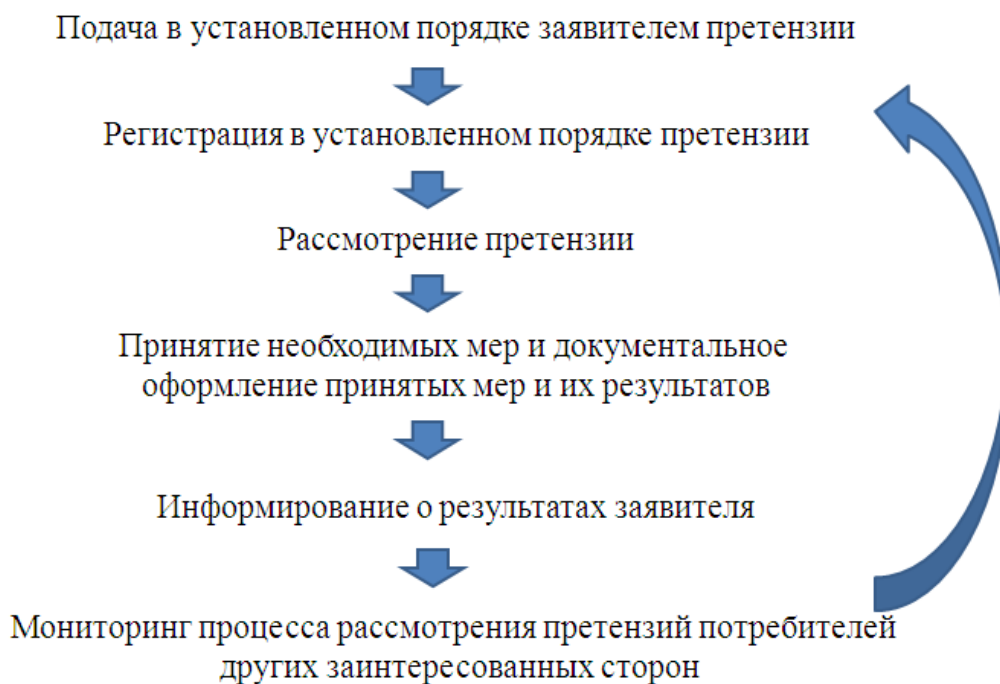
- лично;
- заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
- через информационно-телекоммуникационные сети общего доступа, в том числе информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

1.4. Претензии, поступающие в рамках договорных отношений и имеющие статус рекламации, принимаются только в письменной форме.

1.5. Претензии по вопросам, связанным процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, ООО «РУЭК» не рассматривает.

2. Правила рассмотрения и анализа претензий.

2.1. Правила рассмотрения претензий устанавливает порядок:



2.2. Рассмотрение претензий по деятельности ИЦ.

1. При возникновении спорных вопросов касающиеся деятельности ИЦ ООО «РУЭК», заявитель имеет право направить в ООО «РУЭК» претензию.

2. Претензия подается в письменной форме и подписывается заявителем. Претензия направляется по почте или вручается лично.

3. Претензия регистрируется в журнале регистрации претензий полученных от потребителей и направляется на рассмотрение руководителю ООО ПИЦ «КОЛИС», который определяет лицо, ответственное за подготовку претензии к рассмотрению.

4. Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу заседания комиссии (если руководителем ООО «РУЭК» принимается решение о рассмотрении претензии на заседании комиссии).

5. Руководитель ООО «РУЭК» рассматривает претензию (при необходимости - с привлечением специалистов ИЦ, выбор специалистов определяется предметом спора) и выносит решение.

6. Рассмотрение претензии оформляется протоколом.

7. В ходе рассмотрения претензии может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.

8. Окончательное решение по претензии принимает руководитель ООО «РУЭК» с учетом результатов рассмотрения претензии.

Решение должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении претензии – срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении претензии – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

9. Решение по претензии направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

10. ИЦ после рассмотрения претензии при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ИЦ остаются заверенные ИЦ копии, а также 2-й экземпляр решения.

11. Срок рассмотрения претензии – не более 1 месяца со дня регистрации претензии.

12. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по претензии (испытаний, экспертиз и т.п.), ООО «РУЭК» официально информирует об этом заявителя.

13. В случае неудовлетворенности принятым ООО «РУЭК» решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в аккредитующий орган в установленном порядке.

14. Решение Федеральной службы по аккредитации по жалобам заявителей является обязательным для выполнения Испытательным Центром, но может быть обжаловано в соответствии с действующим в Российской Федерации порядке.