

Правила рассмотрения жалоб (претензий)

В случае поступления жалобы (претензии), она подлежит рассмотрению генеральным директором ООО «Краевой центр охраны труда «ЮТАР» в трехдневный срок, если иные сроки не предусмотрены договором (контрактом) с заказчиком. При необходимости создается комиссия по рассмотрению жалобы (претензии). Состав комиссии, перечень вопросов и период её деятельности определяется в соответствии с приказом генерального директора ООО «Краевой центр охраны труда «ЮТАР».

На заседание комиссии, при необходимости, могут быть приглашены непосредственные исполнители работ, представители сторонних организаций, компетентных в разрешении настоящего вопроса. По требованию заказчика на заседании комиссии может присутствовать его представитель.

Комиссия осуществляет следующие действия:

- проводит тщательный анализ жалобы (претензии);
- проверяет правильность оформления документации, протоколов и т.д.;
- при необходимости принимает решение о повторном проведении измерений с участием подателя жалобы (претензии) или другой лаборатории, аккредитованной в этой области;
- устанавливает причины, вызвавшие жалобу (претензию);
- намечает мероприятия по устранению этих причин;
- определяет степень вины лаборатории и конкретных исполнителей.

Генеральный директор рассматривает все представленные комиссией материалы, привлекает, при необходимости, специалистов для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам.

С учетом характера жалобы (претензии), ее причин и результатов их рассмотрения генеральный директор принимает жалобы (претензии) или отклоняет ее. Жалоба (претензия) признается обоснованной в случае невыполнения условий договора исполнителем, или при установлении вины сотрудников лабораторного центра в предоставлении недостоверных данных по результатам испытаний. Жалоба (претензия) отклоняется, если заказчиком не были соблюдены условия договора в части предоставления достоверной и полной информации об образце. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) оформляется письменный ответ заказчику.

В случае принятия жалобы (претензии), лабораторный центр предпринимает следующие действия:

- прекращает выполнение работ, по которым поступила жалоба (претензия), если не установлены и не устранены причины;
- проводит внеплановую внутреннюю проверку области деятельности лабораторного центра, относящейся к жалобе (претензии);
- принимает (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;

- сообщает заказчику о принятии жалобы (претензии) и своих предложениях по разрешению проблемы;
- осуществляет необходимые корректирующие действия (в соответствии с разделом 8.7).

Если в результате рассмотрения жалобы (претензии) устанавливается ее необоснованность, ООО «Краевой центр охраны труда «ЮТАР» направляет заказчику мотивированный отказ в принятии жалобы (претензии).

В случае разногласий по факту жалобы (претензии) и результатам её рассмотрения, лабораторный центр может обратиться в орган по аккредитации и другие компетентные организации.

Результаты заседания комиссии по рассмотрению жалоб (претензий) оформляются протоколом.

Ответ на жалобу (претензию) сообщается подателю жалобы (претензии) на официальном бланке ООО «Краевой центр охраны труда «ЮТАР» в срок 10 рабочих дней, с даты окончания работы комиссии (если иное не предусмотрено договором с данным заказчиком).

В случае несогласия заказчика с решением комиссии по жалобам (претензиям) ООО «Краевой центр охраны труда «ЮТАР», заказчик решать спорные вопросы в порядке, установленном законодательством РФ.