

Орган инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ»			
Политика рассмотрения жалоб (претензий), апелляций на решения органа инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ»			
ПР ОИ от 20.09.2021	Версия 1	Экземпляр 1	Страница: 1/4

Политика рассмотрения жалоб (претензий), апелляций на решения органа инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ»

1. Назначение и область применения.

Настоящая политика устанавливает порядок приема, регистрации, оценивания, расследования, принятия решения по жалобам, апелляциям, претензиям в органе инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ» и разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012.

Данная политика распространяется и применяется в обязательном порядке всеми работниками, подразделениями, должностными лицами органа инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ».

2. Порядок приема, регистрации и оценивания жалоб и апелляций на решения ОИ.

ОИ АО «ВНИИНЕФТЕМАШ» выдает заявителю протокол (акт, иной документ содержащий результаты инспекции) по результатам проведенной инспекции. Заявитель вправе принять согласиться с результатами инспекции или же направить письменную жалобу в адрес органа инспекции. Все жалобы, претензии и апелляции принимаются от заявителя только в письменном виде, передать жалобу возможно по средствам:

- Лично вручить в офисе ОИ по адресу: 115191, Москва, 4-й Рошинский проезд, 19.
- Отправить почтой России на адрес ОИ (почтовый адрес указан в договоре на оказание услуг по проведению инспекции)
- Отправить курьерской службой по адресу: 115191, Москва, 4-й Рошинский проезд, 19
- Отправить претензию по электронной почте mail@vniineftemash.org

После получения жалобы орган инспекции подтверждает, принадлежность жалобы к инспекционной деятельности, за которую он несет ответственность, и, если принадлежность установлена, ОИ принимает ее на рассмотрение. Уведомление о признании/непризнании обоснованности жалобы, претензии, апелляции направляется заявителю в письменном виде не позднее 10 рабочих дней с даты регистрации.

Ответственным за прием и регистрацию жалобы является менеджер по качеству ОИ. Он регистрирует ее в Журнале регистрации жалоб и апелляций с присвоением ей идентификационного номера. В день получения жалобы ОИ направляет уведомление заявителю, которое содержит регистрационный номер, сроки рассмотрения и дополнительную информацию (в случае необходимости предоставить дополнительные сведения или документы по инспекции).

Все жалобы, поступающие в адрес ОИ оформляются на имя руководителя ОИ. ОИ несет ответственность за все решения, принятые по данной жалобе.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу и апелляцию на решения ОИ, с согласия заявителя, ему может быть дан устно в ходе личного приема, о чем, в журналах личного приема и в журнале регистрации жалоб и апелляций на решения Органа инспекции делаются соответствующие записи.

Орган инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ»			
Политика рассмотрения жалоб (претензий), апелляций на решения органа инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ»			
ПР ОИ от 20.09.2021	Версия 1	Экземпляр 1	Страница: 2/4

В случаях, требующих проведения проверки, обращение заявителя протоколируется, суть жалобы или апелляции на решения ОИ заносится в журнал личного приема, затем делается ксерокопия выписки из журнала личного приема, которая далее регистрируется и рассматривается аналогично письменной жалобе и апелляции на решения ОИ.

Письменные жалобы и апелляции на решения ОИ, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей ДП.

Если в ходе личного приема выясняется, что в жалобе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОИ, заявителю дается устные разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в рассмотрении жалобы и апелляции на решения ОИ, если ему ранее был дан исчерпывающий ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Податель жалобы, претензии, апелляции также должен предоставить копию документа, удостоверяющего его личность (паспорт). Жалобы, претензии, апелляции, данные которых не дают возможность идентифицировать подателя, не рассматриваются.

Связь с заявителем происходит на основании данных, которые были указаны в жалобе, апелляции, претензии при подаче в ОИ. Заявитель указывает следующую информацию:

- наименование учреждения, в которое направляется жалоба или апелляция; либо Ф.И.О., или должность лица, которому направляется жалоба или апелляция;
- Ф.И.О. (последнее - при наличии) заявителя, почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации;
- суть жалобы или апелляции на решения ОИ (сведения об обжалуемом решении и доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, принятым ОИ);
- личную подпись заявителя и дату оформления им жалобы или апелляции.

Должностные лица органа инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ» вправе привлекать к проведению личного приема в качестве экспертов других компетентных работников органа инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ».

3. Порядок рассмотрения жалоб и апелляций.

Жалобы, апелляции, претензии на решения ОИ рассматриваются в АО «ВНИИНЕФТЕМАШ».

Все рассмотрения, оценивания, расследования, принятия решения по жалобам, апелляциям, претензиям на решения органа инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ» проводится комиссией по апелляциям. Комиссия по апелляциям в своей работе руководствуется настоящим положением, Конституцией Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Федеральным законом №184 от 27.12.2002г. «О техническом регулировании», методическими, нормативными и организационно-методическими документами Росаккредитации.

Орган инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ»			
Политика рассмотрения жалоб (претензий), апелляций на решения органа инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ»			
ПР ОИ от 20.09.2021	Версия 1	Экземпляр 1	Страница: 3/4

Расследования и решения по апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям в отношении заявителя апелляции, работников ОИ (за исключением случаев привлечения к дисциплинарной, административной и уголовной ответственности).

В состав комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций на решения ОИ, могут входить:

- технический директор ОИ;
- руководитель структурного подразделения;
- эксперт структурного подразделения, который отвечает за техническое обеспечение работы комиссии;
- специалист по управлению качеством.

Податель вправе принимать участие в заседании комиссии, по письменному требованию.

Членами комиссии не могут являться руководители структурного подразделения ОИ или должностные лица, решения или действие (бездействие) которых может быть обжаловано.

Состав комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций утверждается приказом руководителя ОИ

Менеджер по качеству, является секретарем комиссии и регистрирует все поданные жалобы и апелляции в журнале регистрации. Секретарь комиссии ответственный за направление принятой (зарегистрированной) жалобы в адрес руководителя, для утверждения комиссии и за организационное обеспечение работы комиссии.

Для каждого конкретного случая формируется персональный состав комиссии. Утверждается приказом руководителя ОИ.

В срок не позднее 20 рабочих дней ОИ назначает заседание комиссии. Не позднее чем за 7 дней секретарь комиссии информирует все участвующие стороны о повестки, месте, дате и времени проведения заседания комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций.

Назначенный Председатель комиссии получает от секретаря комиссии необходимые материалы для изучения и подготовки письменного заключения.

На заседании рассматривается проект экспертного заключения, получают устные и письменные пояснения, доводы по результатам экспертизы рассматриваемых материалов от всех участвующих сторон, включая материалы, представленные независимыми специалистами.

Решение по рассмотрению жалобы или апелляции принимается путем открытого голосования, после рассмотрения всех представленных материалов. При равном количестве голосов, голос Председателя комиссии является решающим.

Результатом деятельности комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций является решение об отказе в удовлетворении жалобы/ об удовлетворении жалобы (полностью или частично). До момента принятия решения комиссией податель вправе отозвать жалобу полностью или частично.

Все решения комиссии обсуждаются в законодательном порядке.

Орган инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ»			
Политика рассмотрения жалоб (претензий), апелляций на решения органа инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ»			
ПР ОИ от 20.09.2021	Версия 1	Экземпляр 1	Страница: 4/4

Учет и хранение материалов по рассмотрению жалоб и апелляций осуществляется в соответствии с действующей системой качества органа инспекции АО «ВНИИНЕФТЕМАШ».

При необходимости руководитель ОИ должен разработать корректирующие действия, которые фиксируются в журнале учета. Руководитель ОИ контролирует исполнение принятых мер в установленные сроки.

Общее время прохождения жалобы, претензии, апелляции с момента регистрации составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней, в индивидуальном порядке срок рассмотрения может быть изменен если данные изменения предусмотрены условиями договора на проведение инспекции.

Податель вправе на период рассмотрения жалобы, беспрепятственно получать информацию о ходе рассмотрения жалобы путем отправки письменных запросов или телефонных переговоров.

По итогам рассмотрения жалобы, ОИ отправляет письменный ответ (протокол рассмотрения жалобы или апелляции, или ответ заявителю на бланке АО «ВНИИНЕФТЕМАШ») в адрес подателя и дает пояснения в случае, если это необходимо, внесением информации в сопроводительное письмо. Вся информация по итогам рассмотрения жалоб, претензий, апелляций в адрес ОИ регистрируется в Журнале регистрации.

Направление ответа подателю осуществляется в соответствии с действующим порядком ведения документооборота в ОИ.

Руководитель Органа инспекции

должность уполномоченного лица

подпись уполномоченного лица

инициалы, фамилия уполномоченного лица

