

## Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения ОИ

1. В качестве заявителя жалобы (апелляции) могут выступать:
  - а) Заказчики;
  - б) органы, осуществляющие государственный контроль и надзор, контролирующие органы (например, Росаккредитация, Ростехнадзор).
2. Способы предъявления письменной жалобы, апелляции:
  - а) лично (устно или письменно);
  - б) по почте (письменно);
  - в) электронной почте (в сканированном виде, письменно);
  - г) по факсу.
3. Жалобы, апелляции принимаются менеджером по качеству (далее МК) и регистрируются им в «Журнале жалоб (апелляций)», где отражается суть жалобы, апелляции. Если жалоба (апелляция) подана лично, то МК подтверждает ее получение путем отметки даты регистрации на втором экземпляре жалобы (апелляции), принадлежащем подателю жалобы (апелляции). Если жалоба (апелляция) поданы иным способом, то получение такой жалобы подтверждается письмом за подписью Руководителя Общества, отправка подтверждения осуществляется тем же способом, которым жалоба (апелляция) была подана.
4. Жалобы (апелляции) рассматриваются:
  - а) Руководителем ОИ с привлечением МК и Техническим директором (ТД) ОИ. Если ТД ОИ принимал участие в проведении инспекции, по результатам которых поступила жалоба (апелляция), то жалоба (апелляция) рассматривается с привлечением одного из работников ОИ, допущенным к самостоятельному проведению инспекции и назначенным Руководителем ОИ. Такой работник назначается из персонала, не участвовавшего в проведении инспекции, по результатам которых или в связи, с которыми поступила жалоба (апелляция). Руководитель ОИ при поступлении жалобы (апелляции) на действия конкретного работника ОИ привлекает к работе по жалобе (апелляции) такого работника с целью его опроса по сложившейся ситуации.
  - б) Руководителем Организации с привлечением Руководителя ОИ, МК и ТД ОИ, если жалоба (апелляция) поступили на действия (бездействия) работника Организации, не являющегося работником ОИ, но взаимодействующего с ОИ по вопросам обеспечения деятельности ОИ согласно документам СМК ОИ (например, бухгалтерия).
5. На рассмотрение жалобы (апелляции) по решению Руководителя ОИ или Руководителя Организации могут приглашаться заявитель жалобы (апелляции) или его представитель, если:

а) заявитель выразил такое пожелание в тексте жалобы (апелляции);

б) необходимы дополнительные пояснения по сути жалобы (апелляции).

6. Приглашение с доведением даты и времени рассмотрения жалобы (апелляции) доводится до сведения заявителя письмом Руководителя Общества любым способом:

а) почтовой связью, заказным письмом с уведомлением;

б) курьерской почтой;

в) лично заявителю или его уполномоченному представителю.

7. Жалобы (апелляции) рассматриваются по месту осуществления деятельности ОИ.

8. Заявитель жалобы (апелляции) вправе не участвовать в рассмотрении жалобы (апелляции), несмотря на наличие приглашения. При отсутствии заявителя жалобы (апелляции), такая жалоба (апелляция) рассматривается на основании тех документов, записей и данных, которые имеются в распоряжении ОИ.

9. Рассмотрение жалобы (апелляции) оформляется протоколом установленной формы.

10. С учётом характера жалобы (апелляции), причин и результатов ее рассмотрения принимаются соответствующие решения (одно или несколько, в зависимости от характера жалобы (апелляции)):

а) если жалобы (апелляция) признана обоснованной, то описывается характер жалобы (апелляции), указываются причины, вызвавшие ее появление, и намечается план мероприятий по их устранению.

б) для разрешения спорной ситуации, по обоюдному согласию ООО «Энергобезопасность» и Заказчика, может быть принято решение о повторном проведении инспекции и привлечении компетентных независимых экспертов-специалистов (о результатах повторной инспекции сообщается в письменной форме подателю жалобы (апелляции) в 3-дневный срок со дня получения повторного результата).

в) о параллельном проведении инспекции с участием подателя жалобы (апелляции) и другим аккредитованным в этой области органом инспекции (работы привлекаемого аккредитованного органа инспекции оплачиваются за счет подателя жалобы (апелляции)). Если жалоба (апелляция) признана обоснованной, то ООО «Энергобезопасность» возмещает такие расходы подателю жалобы (апелляции));

г) о внеплановом внутреннем аудите в ОИ по части вопросов, относящихся к жалобе (апелляции);

д) о принятии (в случае необходимости) мер воздействия дисциплинарного характера к непосредственным виновникам среди работников ОИ;

е) об отказе в удовлетворении жалобы (апелляции), если доводы жалобы (апелляции) в адрес ОИ не обоснованы.

11. Способ направления ответа:

а) почтовой связью, заказным письмом с уведомлением – основной способ;

б) курьерской почтой – если такой способ указан заявителем жалобы (апелляции);

в) лично заявителю или его уполномоченному представителю – если такой способ указан заявителем жалобы (апелляции);

г) по электронной почте – если такой способ указан заявителем жалобы (апелляции).

12. Срок рассмотрения жалобы (апелляции) и выдачи решения - в течение десяти рабочих дней со дня поступления жалобы (апелляции) в ОИ.