***Правила рассмотрения претензий (жалобы, апелляции)***

***на решения Органа инспекции***

Претензии (жалобы, апелляции) на решения Органа инспекции подаются Генеральному директору ООО Консультационно-технический центр «Профстандарт» по адресу: 390000, г. Рязань, ул. Садовая, д. 36, оф. 2, тел.: +7 (4912) 99-25-62.

Претензии (жалобы, апелляции) принимаются по рабочим дням с 9-00 до 17-00 час.  
 Порядок и процедуры действия по рассмотрению претензий (жалоб, апелляций) на решения Органа инспекции различного характера, к деятельности Органа инспекции и качеству результатов работ предусматривает назначение распоряжением генерального директора ООО Консультационно-технический центр «Профстандарт», комиссии для установления причин их поступления и принятия корректирующих мероприятий. В состав комиссии включаются наиболее квалифицированные и опытные сотрудники Органа инспекции. Претензия (жалоба, апелляция) может быть рассмотрена единолично генеральным директором Консультационно-технический центр «Профстандарт». Порядок претензионного урегулирования споров включается в текст договора, где подробно описаны зоны ответственности в случае возникновения претензии.  
 Орган инспекции имеет документированный процесс приема, оценивания и принятия решений по претензиям (жалобам, апелляциям). После получения претензии (жалобы, апелляции) и подтверждения, что претензия (жалоба, апелляция) относится к инспекционной деятельности, за которую он несет ответственность, Орган инспекции проводит мероприятия по претензии (жалобе, апелляции).  
 Комиссия (генеральный директор, руководитель Органа инспекции ООО Консультационно-технический центр «Профстандарт», менеджер по качеству) осуществляет следующие действия:

- проводит тщательный анализ претензии (жалобы, апелляции);

- проверяет правильность оформления документации, протоколов, заключений и т.д.;

- устанавливает причины, вызвавшие претензию (жалобу, апелляцию);

- намечает мероприятия по устранению этих причин;

- определяет степень вины сотрудника Органа инспекции.

Генеральный директор ООО Консультационно-технический центр «Профстандарт», рассматривает все представленные комиссией материалы, привлекает, при необходимости, специалистов для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам. С учетом характера претензии (жалобы, апелляции), ее причин и результатов их рассмотрения генеральный директор ООО Консультационно-технический центр «Профстандарт», принимает решения:

- о мотивированном отказе в принятии претензии (жалобы, апелляции);

- о повторном проведении инспекции;

- о внесении обоснованных изменений в результаты инспекции;

- о принятии (в случае необходимости) мер воздействия дисциплинарного характера к непосредственным виновникам.

Орган инспекции несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения претензий (жалоб, апелляций).

Процесс рассмотрения претензий (жалоб, апелляций) включает следующие элементы и действия:

- описание процесса приема, оценивания, расследования претензии (жалобы, апелляции) и принятия решения относительно мер, принимаемых в ответ на такую претензию (жалобу, апелляцию);

- отслеживание и регистрирование претензий (жалоб, апелляций), включая действия, направленные на их урегулирование;

- обеспечение принятия соответствующих мер.

Орган инспекции при получении претензии (жалобы, апелляции), несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности претензии (жалобы, апелляции).

Орган инспекции (по мере возможности) подтверждает получение претензии (жалобы, апелляции) и готов предоставлять лицу, подавшему претензию (жалобу, апелляцию), отчеты о ходе ее рассмотрения и полученные результаты.  
Решение, доводимое до сведения лица, подающего претензию (жалобу, апелляцию), принимается, пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

Орган инспекции (по мере возможности) направляет официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения пре6тензии (жалобы, апелляции) лицу, подавшему претензию (жалобу, апелляцию).

Ответ на претензию (жалобу, апелляцию) сообщается подателю в срок не более 10 дней.