**Правила рассмотрения жалоб и апелляций**

Все обращения, претензии, жалобы направляются на имя Руководителя ООО Консультационно-технический центр «Профстандарт» на фирменном бланке организации или в произвольной форме. Претензии могут быть направлены:

* лично или почтовым отправлением по адресу: 390000, г. Рязань, ул. Садовая, д. 36 офис 2.
* по электронной почте на адрес: profstandart-rzn@yandex.ru.

Претензии (жалобы, апелляции) принимаются по следующему графику: понедельник-пятница с 9.00 до 18.00 час.; обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00 час.

Обращения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в Орган инспекции.

Генеральный директор Общества отписывает претензию руководителю органа инспекции (ОИ), назначается комиссия по рассмотрению претензии.

В своем обращении физическое/юридическое лицо, лицо в обязательном порядке указывает: полное и сокращенное наименование организации, ФИО руководителя; почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон (при наличии и с согласия гражданина); суть обращения, претензии, доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа инспекции.  При необходимости для подтверждения данных доводов прилагаются документы, материалы либо их копии; подпись руководителя организации, либо его электронная цифровая подпись; дату обращения.

По требованию заявителя на заседании комиссии может присутствовать его представитель.

Письменное обращение рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

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 рассмотрению претензии (жалобы, апелляции).

Комиссия проводит проверку претензии по всем этапам осуществления инспекционной деятельности:

-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.

Руководитель Органа инспекции ООО КТЦ «Профстандарт» рассматривает все представленные 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 руководитель Органа инспекции ООО КТЦ «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 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, направленных на их урегулирования;

- обеспечение принятия соответствующих мер.

По результатам анализа обращения, уполномоченные должностные лица ОИ принимают следующее решение:

- об оформлении письменного ответа (в случае письменного запроса) заявителю на официальном бланке ОИ, в котором содержатся результаты рассмотрения обращения;

- в случае если жалоба оправдана (выявлена вина сотрудников ОИ в предоставлении недостоверных результатов), приносятся извинения предъявителю жалобы или апелляции и организуется повторная работа ОИ по оценке соответствия за счет средств ОИ;

- в случае если жалоба не оправдана, претензия (апелляция) отклоняется, назначается внеплановый аудит органа инспекции;

- осуществляются мероприятия по составлению корректирующих действий;

ужесточается контроль за исходящими документами инспекции;

- обращение в независимые (арбитражные) организации для проведения работ (услуг), если при рассмотрении обращения возникает такая необходимость.

Орган инспекции 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, подавшего претензию, принимается, пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

Орган инспекции направляет официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения претензии (жалобы, апелляции) лицу, подавшему претензию.