

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С АПЕЛЛЯЦИЯМИ НА РЕШЕНИЯ ПО ИНСПЕКЦИИ СВАРОЧНЫХ ПРОЦЕДУР

Политика Органа инспекции в области получения, рассмотрения и принятия решения по полученным апелляциям

Персонал обязуется следовать Политике и процедуре Органа инспекции в области подачи, регистрации, рассмотрения и принятия решения по полученным апелляциям.

- Орган инспекции принимает и регистрирует апелляции от всех клиентов.
- При приёмке, расследовании и принятии решения по апелляциям, Орган инспекции не допускает неравного отношения к подателям апелляций.
- Орган инспекции несёт ответственность за все решения, принятые на всех стадиях процесса обращения с апелляциями.
- Орган инспекции рассматривает апелляции конструктивно, беспристрастно и своевременно.
- Орган инспекции своевременно сообщает решение в отношении полученных апелляций.
- В ответах на апелляции Орган инспекции чётко указывает своё решение о принятии и непринятии апелляции для удовлетворения.
- По результатам анализа полученных апелляций, Орган инспекции планирует и выполняет действия по улучшению процесса инспекции.

Процедура Органа инспекции в области подачи, регистрации, рассмотрения и принятия решения по полученным апелляциям

Апелляции принимаются от клиентов:

- В письменном виде на почтовый адрес Органа инспекции.
- В электронном виде на электронный адрес Органа инспекции (в этом случае апелляция должна быть подписана дигитально или приложена сканированная копия апелляции).

Апелляция оформляется в свободной форме, и должна содержать, как минимум, следующую информацию:

- Фамилия, имя лица, подавшего апелляцию.
- Дата подачи апелляции.
- Описание апелляции.
- Контактные данные лица, подавшего апелляцию.
- Подпись лица, подавшего апелляцию.
- Данные контактного лица (при необходимости).

Процедура рассмотрения апелляций

- Орган инспекции в письменном виде по обычной почте или по электронной почте в течение 1-го рабочего дня после получения апелляции информирует подателя апелляции о получении и регистрации апелляции.
- В случае, если апелляция не имеет отношения к решению по инспекции, принятым Органом инспекции, инженер по качеству в течение 3-х рабочих дней после получения апелляции информирует об этом подателя апелляции.
- В случае, если апелляция имеет отношение к решению по инспекции, принятым Органом инспекции, инженер по качеству в течение 3-х рабочих дней после получения апелляции информирует апеллянта о начале расследования апелляции.
- Орган инспекции передаёт апеллянту в письменном виде по обычной почте или по электронной почте информацию о ходе расследования апелляции.
- Окончательное решение Органа инспекции по принятию (правомочности) или отклонению (отказ в удовлетворении) апелляции и последующие действия по принятой апелляции направляются апеллянту в письменном виде по обычной почте или по электронной почте в срок не более 1 месяца со дня получения апелляции.