

## **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С ПРЕТЕНЗИЯМИ В ОТНОШЕНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНА ПО ИНСПЕКЦИИ СВАРОЧНЫХ ПРОЦЕДУР, ПЕРСОНАЛА ОРГАНА ПО ИНСПЕКЦИИ И СВАРОЧНЫХ ПРОЦЕДУР, ИНСПЕКТИРОВАННЫХ ОРГАНОМ ИНСПЕКЦИИ**

### **Политика Органа инспекции в области получения, рассмотрения и принятия решения по полученным претензиям**

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

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

### **Процедура Органа инспекции в области подачи, регистрации, рассмотрения и принятия решения по полученным претензиям**

Претензии принимаются от клиентов:

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

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

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

## **Процедура рассмотрения претензий**

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