

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С ПРЕТЕНЗИЯМИ В ОТНОШЕНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ИНСПЕКЦИИ СВАРОЧНЫХ ПРОЦЕДУР ИЛИ НА ПЕРСОНАЛ ОРГАНА ИНСПЕКЦИИ ЕЛМЕ ТКС ОУ И С АПЕЛЛЯЦИЯМИ НА РЕШЕНИЯ ПО ИНСПЕКЦИИ СВАРОЧНЫХ ПРОЦЕДУР

1) Претензии и апелляции принимаются от заинтересованных сторон:

- а) в письменном виде на почтовый адрес Органа инспекции.
- б) в электронном виде на электронный адрес Органа инспекции (в этом случае претензия или апелляция должна быть подписана дигитально или приложена сканированная копия с подписью подателя).

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

- а) название организации (если апелляцию претензию или апелляцию подаёт организация)
- б) фамилия, имя лица, подавшего
- в) дата подачи претензии или апелляции
- г) описание претензии или апелляции
- д) контактные данные лица, подавшего претензию или апелляцию
- е) подпись лица, подавшего претензию или апелляцию
- ж) данные контактного лица (при необходимости)

3) Орган инспекции в письменном виде или по электронной почте в течении 1-го рабочего дня после получения претензии или апелляции информирует подателя претензии или апелляции о получении претензии и апелляции и об её регистрации.

4) В случае, если претензия не имеет отношения к деятельности Органа инспекции, персонала Органа инспекции или к одобренным процедурам сварки, Орган инспекции в письменном виде или по электронной почте в течении 3-х рабочих дней после получения претензии информирует об этом организацию или лицо, подавшее претензию (далее по тексту- «податель претензии»).

5) В случае, если апелляция не имеет отношения к принятому Органом инспекции решению по инспекции процедуры сварки, Орган инспекции в письменном виде или по электронной почте в течении 3-х рабочих дней после получения апелляции информирует об этом подателя апелляции (далее по тексту- «апеллянт»).

6) В случае, если претензия имеет отношения к деятельности Органа инспекции, персонала Органа инспекции или к одобренным процедурам сварки, Орган инспекции в письменном виде или по электронной почте в течении 3-х рабочих дней после получения претензии информирует подателя претензии о начале расследования претензии.

7) В случае, если апелляция имеет отношения к принятому Органом инспекции решению по инспекции процедуры сварки, Орган инспекции в письменном виде или по электронной почте в течении 3-х рабочих дней после получения апелляции информирует апеллянта о начале расследования апелляции.

8) Срок рассмотрения принятой для расследования претензии или претензий передача ответа подателю претензии или апеллянту- не более 1 месяца со дня получения претензии или апелляции.

9) Орган инспекции передаёт подателю претензии или апеллянту в письменном виде или по электронной почте информацию о ходе расследования претензии или апелляции. Информация о ходе расследования претензии или апелляции передаётся подателю претензии или апеллянту не реже одного раза в неделю.

10) Окончательное решение Орган инспекции по акцептированию (правомочности) или отклонению (отказ в удовлетворении) претензии или апелляции и последующие действия по акцептированной претензии или апелляции, Орган инспекции направляет подателю претензии или апеллянту в письменном виде или по электронной почте в срок- не более 1 месяца со дня получения претензии или апелляции.

11) По принятым для удовлетворения претензиям или апелляциям, Орган инспекции:

- а) согласовывает в документированной форме с подателем претензии или апеллянтом действия по устранению претензии или апелляции.
- б) организует выполнение согласованных с подателем претензии действий по устранению претензии или апелляции (коррекция).
- в) контролирует выполнение запланированных действий по принятым для удовлетворения претензиям и апелляциям.

11) Орган инспекции информирует в документированной форме подателя претензии или апеллянта об окончании процесса удовлетворения претензии или апелляции.