

**ООО «ЛАБОРАТОРИЯ КАЧЕСТВА» ОТДЕЛ ПК
ПРОВАЙДЕР ПРОВЕРОК КВАЛИФИКАЦИИ**

УТВЕРЖДАЮ

Начальник отдела проверок квалификации
Е.Е. Черникова
«1» февраля 2026 г.



**ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
(жалоб, претензий, апелляций)**

1. Правила рассмотрения жалоб на решения по результатам проведения проверок квалификации

1.1. Провайдер ПК принимает жалобы (претензии) к рассмотрению в течение одного месяца после завершения программы ПК.

1.2. Претензии Заказчиков по результатам выполненных работ подлежат анализу с целью установления их правомочности и устранения причин, их вызвавших. Жалобу, поданную по результатам выполненных работ, рассматривают как претензию, только в случае ее поступления в письменной форме.

1.3. Все поступающие претензии подлежат регистрации.

1.4. По приказу генерального директора создается комиссия для рассмотрения жалоб, претензий под руководством начальника отдела проверок квалификации для рассмотрения поступивших претензий и анализа причин их появления. В состав комиссии включаются наиболее квалифицированные и опытные сотрудники.

1.5. Комиссия осуществляет анализ поступившей претензии, подготовку материалов по рассмотрению претензии и планируемых действиях по ее устранению (или мотивированный отказ в принятии претензии) для рассмотрения.

1.6. В случае принятия претензии, Провайдер ПК предпринимает следующие действия:

- прекращает работы, по которым поступила претензия, до установления и устранения причины;

- проводит внеплановую внутреннюю проверку области деятельности, относящуюся к претензии;

- принимает (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;

- сообщает Заказчику о принятии претензии и своих предложениях по разрешению проблемы;

- осуществляет необходимые корректирующие действия.

1.7. Если в результате рассмотрения претензии устанавливается ее необоснованность, начальник отдела проверок квалификации направляет Заказчику мотивированный отказ в принятии претензии.

1.8. В случае разногласий по факту претензии и результатам их рассмотрения Провайдер ПК может обратиться в орган по аккредитации и другие компетентные организации.

1.9. Ответ на претензию направляется подателю претензию в течение 10 рабочих дней.

1.10. После реализации корректирующих мероприятий начальник отдела проверок квалификации уведомляет Заказчика о результатах рассмотрения претензий и принятых мерах. В случае если Заказчик удовлетворен, претензия снимается, если нет, то работы с Заказчиком проводятся до полного его удовлетворения, после чего претензия считается снятой.

1.11. Ответственным за процедуру рассмотрения претензий и жалоб является начальник отдела проверок квалификации.

2. Правила рассмотрения апелляций

2.1. Правила устанавливают порядок подачи, рассмотрения, учета и разрешения апелляций, связанных с деятельностью провайдера ПК, за исключением апелляций по результатам оценок, основанных исключительно на статистических процедурах. Такие обращения рассматриваются как жалобы.

2.2. Провайдер ПК принимает апелляции к рассмотрению в течение одного месяца после завершения программы ПК.

2.3. Апелляция подается в письменной форме (по электронной почте, почтовой связью) на имя начальника отдела проверок квалификации.

2.4. В апелляции должны быть указаны:

- данные подателя (ФИО/наименование организации, контактная информация);
- решение (отчет, заключение, результат и т.п.) или действие по существу, которое обжалуется;
- обоснование апелляции с указанием причин несогласия;
- дата подачи.

2.5. Все поступающие апелляции подлежат регистрации.

2.6. По приказу генерального директора ООО «Лаборатория качества» создается комиссия по апелляциям под руководством начальника отдела проверок квалификации для рассмотрения поступивших обращений и анализа причин их появления (расследование). В состав комиссии включаются наиболее квалифицированные и опытные сотрудники.

2.7. Комиссия в течение установленного срока (как правило, не более 10 рабочих дней) проводит расследование:

- запрашивает и анализирует всю необходимую информацию у сотрудников, участвовавших в принятии исходного решения (отчета, заключения, результата и т.п.) или действия;
- изучает документацию, связанную с предметом апелляции;

- при необходимости запрашивает дополнительные сведения у подателя апелляции.

Цель расследования – собрать достаточные доказательства для определения обоснованности апелляции (определения, является ли апелляция действительной).

2.8. По результатам расследования Комиссия готовит заключение по апелляциям, в котором содержится одно из следующих решений:

- удовлетворить обращение полностью или частично;
- отклонить обращение.

В Заключении приводятся мотивы принятого решения и, если применимо, рекомендации по корректирующим действиям.

2.9. Решение Комиссии рассматривается и утверждается начальником отдела проверок квалификации. В случае, если начальник отдела проверок квалификации принимал участие в решении, являющимся предметом рассматриваемой апелляции, решение Комиссии рассматривается и утверждается генеральным директором ООО «Лаборатория качества».

2.10. Провайдер в течение 3 (трех) рабочих дней с момента утверждения решения направляет подателю апелляции официальный ответ, содержащий:

- изложение сути рассмотрения (свободной формы);
- утвержденное решение и его обоснование;
- описание действий, которые будут предприняты провайдером ПК в связи с данным решением (если апелляция удовлетворена).

Решение по апелляции является окончательным для провайдера ПК.

2.11. Расследование и решение по апелляции ни при каких обстоятельствах не должны приводить к каким-либо дискриминационным действиям в отношении подателя.

Начальник отдела проверок квалификации



Е.Е. Черникова

Тел.: +7 (499) 34 079 34

Электронная почта: INFO@Q-LAB.PRO, Q-LAB@MAIL.RU