

Правила рассмотрений жалоб и апелляций

1 Регистрация жалоб и апелляций

1.1. Жалобы и апелляции должны содержать следующую информацию:

- наименование и юридический адрес предъявителя;
- описание предмета жалобы или апелляции;
- ссылки на нормативные документы (при необходимости);
- подпись уполномоченного представителя и печать предъявителя (если имеется);
- контактные данные предъявителя;
- дату составления жалобы или апелляции.

1.2. В случае, если жалоба или апелляция не содержит информацию, указанную в пункте 1.1, ОС вправе не регистрировать их с указанием предъявителю причин отказа в регистрации.

1.3. Жалобы или апелляции могут поступать на официальный адрес электронной почты, указанный на сайте ОС, в виде сканированного документа в формате PDF, или на почтовый адрес СЦ.

1.4. Регистрацию жалоб и апелляций в ОС осуществляет работник ОС, ответственный за документооборот.

1.5. Жалобы и апелляции, поступившие в ОС, регистрируются в течение дня с момента поступления в журнале регистрации жалоб и апелляций.

1.6. Получение каждой жалобы или апелляции подтверждается ее предъявителю извещением о принятии по контактам, указанным в жалобе или апелляции, в течение одного дня с даты регистрации.

2 Рассмотрение жалоб и апелляций

2.1. Зарегистрированная жалоба или апелляция передается руководителю ОС, который в течение 5-ти рабочих дней назначает ответственного исполнителя по рассмотрению жалобы или апелляции.

2.2. Руководитель ОС в правом верхнем углу жалобы или апелляции накладывает резолюцию с указанием ответственного лица по рассмотрению жалобы или апелляции.

2.3. Ответственный исполнитель не должен быть участником работ, в отношении выполнения или результатов которых направлена жалоба или апелляция.

2.4. Ответственный исполнитель обязан:

- изучить проблемы, оценить достаточность информации;
- разработать предварительное решение;
- утвердить решение у руководителя ОС;
- оценить результативность проведенных корректирующих мероприятий;
- ознакомить заказчика с результатами предпринятых действий;
- информировать заказчика о результатах рассмотрения жалобы или апелляции.

3 Решение по жалобе или апелляции

- 3.1 Решение по жалобе или апелляции должно быть направленно предъявителю не позднее 30-ти рабочих дней с момента регистрации жалобы или апелляции в ОС.
- 3.2 Решение оформляется в виде официального письма на бланке ОС и подписывается руководителем ОС.
- 3.3 Решение должно содержать:
- срок и способ удовлетворения жалобы или апелляции (при полном или частичном удовлетворении);
 - причины отказа (при частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении);
 - ссылки на нормативные документы, которые обосновывают легитимность решения;
 - дату подписания;
 - подпись руководителя ОС.
- 3.4 Решение оформляется в двух экземплярах, один хранится у работника ОС, ответственного за документооборот, в соответствующей папке, второй направляется предъявителю.
- 3.5 Решение должно быть направленно предъявителю заказным письмом в течение 5-ти рабочих дней от даты его подписания руководителем ОС.
- 3.6 Все материалы по жалобе и апелляциям должны храниться в ОС в течение 3-х лет с даты принятия решения по жалобе или апелляции.
- 3.7 В случае несогласия с решением по жалобе или апелляции предъявитель вправе подать жалобу или апелляцию в Апелляционный совет Системы добровольной сертификации на железнодорожном транспорте необщего пользования в Российской Федерации. Информация о порядке работы Апелляционного совета и правилах оформления жалобы или апелляции также размещена на сайте ОС в разделе «Жалобы и апелляции».

4 Анализ и улучшение

- 4.1 ОС по результатам рассмотрения апелляций, жалоб, претензий, в случае необходимости, осуществляет соответствующие корректирующие действия, проводит оценку их результативности и эффективности.
- 4.2 Ответственность за проведение корректирующих и предупреждающих действий возлагается руководителем ОС на представителя органа, непосредственно не связанного с причинами апелляций, жалоб и претензий.
- 4.3 Контроль проведения корректирующих и предупреждающих действий осуществляет руководитель ОС.