

Росгидромет
Федеральное государственное бюджетное
учреждение
«Камчатское управление по
гидрометеорологии
и мониторингу окружающей среды»
(ФГБУ «Камчатское УГМС»)

**Центр по мониторингу загрязнения
окружающей среды (ЦМС)**

Молчанова ул., д. 12, г. Петропавловск-Камчатский,
Камчатский край, 683023
Телефон/факс: (4152) 29-83-89
e-mail: lebedeva.cms@kammeteo.ru
ОКПО 02572700, ОГРН 1024101026432
ИНН/КПП 4101005066/410101001

Заказчикам

Заинтересованным организациям

09.01.2023 № 319-11/01-01/1
на № _____ от _____

О процедуре рассмотрения жалоб

Процедура анализа жалоб (претензий) Заказчиков или иных сторон к деятельности ЦМС предназначена для удовлетворения потребностей Заказчика и улучшения СМК ЦМС.

В роли заявителя претензий могут выступать:

- Заказчик, по договору с которым ЦМС проводит КХА проб и обследование объектов окружающей среды;
- ведомственные и государственные контролирующие органы и др.

Реализация процедуры предусматривает регистрацию, рассмотрение каждой претензии и принятие, при необходимости, корректирующих мер, согласно СОП «Управление несоответствующей работой, корректирующие действия».

Процедура обращения с жалобами (претензиями) доступна всем заинтересованным сторонам, размещена на сайте ФГБУ «Камчатское УГМС» по следующему электронному маршруту: <http://kammeteo.ru> → Центр по мониторингу загрязнения окружающей среды → Документы.

При поступлении жалобы (претензии) начальник ЦМС должен удостовериться, относится ли жалоба (претензия) к деятельности ЦМС, за которую он несет ответственность, и, если это так, принимает ее на рассмотрение.

В случае если жалоба относится к деятельности ЦМС, распоряжением начальника ЦМС формируется комиссия, председателем которой назначается инженер по качеству ЦМС. В состав комиссии по рассмотрению жалоб (претензий) включаются сотрудники ЦМС, которые не принимали участие в деятельности ЦМС, по поводу которой поступила жалоба (претензия).

Жалоба (претензия) не подлежит дальнейшему рассмотрению, если она не относится к деятельности ЦМС. В этом случае начальник ЦМС готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю.

ЦМС несет ответственность за принятие всех решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба (претензия), оформленная в письменном виде, регистрируется в канцелярии Учреждения, затем направляется начальнику ЦМС. Начальник ЦМС заносит регистрационный номер жалобы (претензии) в Книгу обращений Заказчиков с обязательной фиксацией сути предъявляемой претензии. Книга обращений Заказчиков размещена на информационном стенде (Доске качества).

К рассмотрению не принимаются жалобы (претензии), поданные анонимно, а также, если в заявлении не изложена суть вопроса.

При рассмотрении жалобы (претензии) комиссией осуществляются следующие действия:

- проводится тщательный анализ жалобы (претензии);
- устанавливаются причины, вызвавшие претензию Заказчика;
- оценивается значимость несоответствующей работы, в том числе ее воздействия на предыдущие результаты;
- при необходимости принимается решение об уведомлении Заказчика и аннулировании результатов работ;
- намечаются мероприятия по устранению причин несоответствия, согласно процедуре по управлению несоответствующей работой;
- проверяется правильность оформления документации, протоколов, журналов и т.д.;
- принимается решение о необходимости повторного отбора и анализа проб, а также об организации присутствия представителя Заказчика при проведении измерений в ЦМС;
- устанавливается степень вины подразделения ЦМС, выполнявшего работу или конкретных исполнителей.

По результатам анализа жалобы (претензии) принимается решение о принятии или отклонении рекламации. В случае разногласий по жалобе (претензии) и результатам ее рассмотрения, начальником ЦМС принимаются соответствующие решения:

- о повторном отборе и анализе проб;
- о внеплановом внутреннем аудите в части, относящейся к претензии;
- о принятии, в случае необходимости, мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- о мотивированном отказе в принятии претензии;
- о привлечении третьей стороны, компетентной в области аккредитации ЦМС.

Способом реагирования на жалобу (претензию) может служить совместный отбор проб с другой аккредитованной лабораторией. Каждая лаборатория должна получить одинаковый результат анализа содержания определяемого показателя в пробе. Каждая лаборатория должна предусмотреть достаточное количество пробы (анализ плюс резерв), который может быть использован при необходимости проведения повторного анализа.

В случаях, если требуется контрольное измерение с отбором и анализом проб, то затраты при этом оплачиваются:

- ФГБУ «Камчатское УГМС» при обоснованности претензии;
- заявителем, если выясняется, что претензия не обоснована.

ЦМС несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии).

В течение трех рабочих дней с момента регистрации жалобы (претензии), начальник ЦМС уведомляет заявителя о факте получения и регистрации его жалобы (претензии). Начальник ЦМС (по желанию заявителя) информирует его о ходе и результатах рассмотрения жалобы (претензии).

Результаты рассмотрения жалобы (претензии) готовятся, рассматриваются комиссией по рассмотрению жалоб (претензий), члены которой не принимали участие в деятельности ЦМС, по поводу которой поступила жалоба (претензия).

Срок рассмотрения жалобы (претензии) - не более 10 (десяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

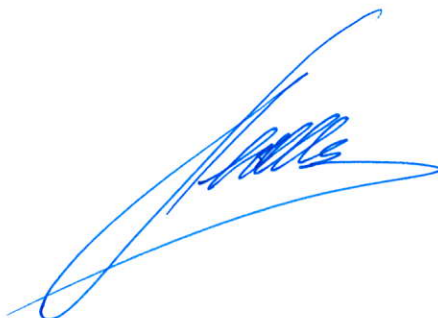
Решение по жалобе (претензии) направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную доставку, или лично под подпись о получении, не позднее пяти рабочих дней с момента его оформления.

Если на решение по жалобе (претензии) в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его претензии, заявитель имеет право обратиться в Федеральную службу по аккредитации или в суд в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

Ответственным за процедуру рассмотрения претензии является начальник ЦМС.

Начальник ЦМС



Е. В. Лебедева