

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ДиО»

И.Г. Тимофеев

05.10.2020 г.

ПОРЯДОК

**рассмотрения жалоб, применимых к области действия сертификата
цепочки поставок ООО «ДиО»**

1. Основанием для рассмотрения жалобы является факт подачи заявления на имя Директора ООО «ДиО». Письменные заявления юридических или физических лиц должны содержать: содержание жалобы по существу, дату подачи жалобы, полное наименование организации, ФИО лица, подавшего жалобу, адрес организации (проживания физического лица), личную подпись заявителя (или его представителя). Заявления могут быть переданы в офис ООО «ДиО» или высланы почтой с уведомлением. Обращения, в которых отсутствует вся указанная выше информация, не подлежат рассмотрению. Заявления принимаются по адресу: Тверская область, Западнодвинский район, г. Западная Двина, ул. Горького, д. 34а, оф. 2.
2. В момент поступления заявления оно регистрируется ответственным по сертификации в «Журнале учета и рассмотрения жалоб и предложений». Рассмотрение жалоб производится после их обязательной регистрации.
3. Ответственный по сертификации ООО «ДиО» направляет подтверждение получения жалобы ее заявителю в течение двух (2) недель с момента получения жалобы.
4. Каждое поступившее письменное заявление анализируется, намечается предлагаемый порядок действий по факту жалобы. Если решение вопросов, поставленных в заявлении, не относится к ведению Организации, заявление возвращается заявителю с письменным извещением.
5. При рассмотрении жалобы Ответственный по сертификации ООО «ДиО» обязан:
 - рассмотреть заявление по существу в установленные сроки;
 - предпринять соответствующие действия в ответ на жалобу и в отношении любых недостатков, обнаруженных в процессах, влияющих на выполнение требований сертификации;
 - в случае необходимости выехать на место для выяснения обстоятельств, породивших жалобу, привлечь соответствующих специалистов;
 - принять мотивированное и основанное на законе решение по жалобе;
 - сообщить заявителю и своему органу по сертификации в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы и о принятом по нему решении;
 - при несогласии заявителя с вынесенным решением провести переговоры с привлечением необходимых заинтересованных сторон;
 - в случае невозможности разрешения жалобы путем переговоров, довести в письменном виде до заявителя окончательное решение с указанием порядка его обжалования.
6. Исполненными считаются заявления, по которым рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по разрешению жалобы.
7. Срок разрешения жалобы не должен превышать трех (3) месяцев со дня регистрации заявления.
8. В тех случаях, когда для разрешения вопросов, изложенных в заявлении, необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть продлены Директором Организации с соответствующим уведомлением заявителя и своего органа по сертификации.