

## Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения ОИ ООО «Оптима».

При наличии претензий к процедуре и качеству проведения сан-эпидэкспертизы, заказчик обращается с заявлением на имя директора, в котором излагает суть своих замечаний или претензий. Директор подтверждает, относится ли жалоба к компетенции ОИ, за который он несет ответственность, и, если относится, то жалоба подлежит рассмотрению.

Все заявления с претензиями регистрируются в «Журнале регистрации претензий» менеджером ООО «Оптима». Ответственным лицом, рассмотрение претензий является менеджер по качеству.

На основании заявления в ОИ создается комиссия, которая в 10-ти дневный срок обязана:

- провести служебное расследование;
- выявить причины претензий

По результатам работы комиссии ОИ направляет официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции и полученных результатах заявителю.

Если заказчик не удовлетворен предпринятыми со стороны ОИ действиями, он вправе обратиться в Федеральную службу по аккредитации.