

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

1. Сотрудники ОВВПГ АНО «НИИ Судебных экспертиз» и привлекаемый персонал выполняют услуги в соответствии с требованиями внешних и внутренних нормативных документов, а также действия, направленные на предупреждение возможных апелляций и претензий в отношении деятельности органа (т.е. обнаружение и устранение причин возможных апелляций, претензий).

2. Под управлением апелляцией и претензией понимаются действия ОВВПГ АНО «НИИ Судебных экспертиз», предпринятые, чтобы заявленная в адрес органа апелляция или претензия была эффективно обработана, не повлияла негативно на качество услуг и не нанесла урон репутации органа.

3. Управление апелляцией и претензией включает в себя регистрацию, анализ апелляции или претензии и последующие действия, соответствующие результатам анализа. Эффективное реагирование на претензии является важным средством защиты ОВВПГ АНО «НИИ Судебных экспертиз», его клиентов и других заинтересованных сторон от ошибок, упущений или необдуманного поведения.

4. Рассмотрение, изучение и принятие решений по претензиям или апелляциям не должны приводить к каким-либо дискриминационным действиям по отношению к заявителю.

5. Апелляционной комиссией и комиссией по рассмотрению претензий соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при рассмотрении документов, представляющих коммерческую и иную тайну.

6. ОВВПГ АНО «НИИ Судебных экспертиз» несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций и претензий.