

## **Правила рассмотрения жалоб (претензий)**

1. При возникновении спорных вопросов по мерам, принятым в отношении заявки на испытания продукции, по решению об отказе в испытаниях продукции, по результатам испытаний и другим вопросам, касающимся испытаний, заказчик имеет право направить жалобу (претензию).

2. Жалобы (претензии) принимаются к рассмотрению, если они представлены официально в письменной форме на имя Директора филиала «Институт радиационной безопасности и экологии» РГП «Национальный ядерный центр Республики Казахстан» (далее филиал ИРБЭ). Жалоба (претензия) должна быть подписана заявителем.

3. Жалоба (претензия) регистрируется, как входящая корреспонденция филиала ИРБЭ, учитывается в Журнале учета жалоб (претензий) и направляется на рассмотрение Комиссией по рассмотрению жалоб (претензий), состав которой утверждается приказом Директора филиала ИРБЭ.

4. Комиссия рассматривает жалобу (претензию) и выносит решение, оформляемое протоколом. При необходимости к заседаниям привлекаются независимые эксперты.

5. В ходе рассмотрения жалобы (претензии) может быть установлена необходимость получения материалов или проведения дополнительных мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.

6. Результаты рассмотрения жалоб (претензий) докладываются Директору филиала ИРБЭ. По результатам обсуждения подготавливается письменный ответ заказчику с описанием принятого решения.

7. Срок рассмотрения жалобы (претензии) – 15 дней со дня её поступления в филиал ИРБЭ, а требующее дополнительного изучения и проверки – в течение 30 календарных дней со дня поступления.

8. В случае несогласия заявителя с решением по жалобе (претензии), заявитель имеет право подать жалобу (претензию) в РГП «Национальный ядерный центр Республики Казахстан» или РГП «Национальный центр аккредитации», согласно действующему законодательству Республики Казахстан.