

## ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) ИЛ

Деятельность [испытательной лаборатории ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ»](#) (далее – ИЛ) направлена на предоставление лабораторных услуг высокого уровня качества и предупреждения возможных претензий, нареканий и иных негативных откликов. Процедура рассмотрения жалоб (претензий) заказчиков и других сторон к деятельности ИЛ предназначена для удовлетворения потребностей заказчиков и улучшения системы менеджмента качества ИЛ. Настоящая процедура устанавливает порядок рассмотрения и урегулирования жалоб (претензий) заказчиков или других сторон.

Жалоба (претензия) – выражение неудовлетворенности любым лицом или организацией в отношении лаборатории, касающееся деятельности или результатов этой лаборатории, по которому ожидается ответ.

В случае возникновения разногласий, связанных с деятельностью ИЛ, заинтересованная сторона имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой в адрес [ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ»](#).

Жалоба (претензия) направляется лично, по почте или на электронный адрес в письменном виде.

В жалобе (претензии) заявитель излагает суть вопроса и при необходимости прикладывает документы и сведения, подтверждающие обоснованность своего заявления.

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

Поступающие жалобы (претензии) регистрируются ответственным лицом в Журнале регистрации входящей корреспонденции и передаются Генеральному директору.

Генеральный директор в этот же день передает жалобу (претензию) Руководителю ИЛ.

При получении жалобы (претензии) ИЛ должна удостовериться, относится ли жалоба (претензия) к деятельности лаборатории, за которую она несет ответственность, и, если это так, должна принять ее на рассмотрение. ИЛ несет ответственность за принятие всех решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалобы (претензии).

Менеджер по качеству регистрирует жалобу в «Журнале регистрации жалоб (претензий) ИЛ». Форма Журнала приведена в Приложении 11.

В течение 3-х рабочих дней с момента регистрации жалобы (претензии), если это возможно, ИЛ уведомляет заявителя о факте получения и регистрации его жалобы (претензии). ИЛ также в дальнейшем по возможности информирует заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалобы (претензии).

Руководитель ИЛ совместно с менеджером по качеству рассматривают жалобу (претензию) и проводят анализ возникшей ситуации, при необходимости привлекаются специалисты ИЛ. В случае причастности Руководителя ИЛ к жалобе (претензии) вместо него рассматривает жалобу заместитель руководителя ИЛ.

Срок рассмотрения жалобы (претензии) – не более 15 календарных дней с момента ее регистрации. Если требуется дополнительное изучение материалов срок может быть увеличен до 30 календарных дней.

После получения жалобы (претензии) проводится ее первоначальная оценка, основываясь на таких критериях, как важность, влияние на безопасность, сложность, воздействие и необходимость незамедлительных действий. ИЛ должна оценить все собранные данные для подтверждения достоверности жалобы (претензии).

При изучении жалобы (претензии) рассматривается каждый разумный довод, сопутствующая информация исследуется во всех возможных обстоятельствах. Глубина исследования должна быть соизмерима со степенью серьезности, частотой повторения и важностью жалобы (претензии).

В процессе принятия решения по жалобе (претензии):

- рассматривается суть жалобы (претензии);
- оценивается правильность выполнения исполнителем работ, правильность оформления протоколов и др. документов;
- изучается информация об условиях проведения испытаний, обследований;
- рассматривается нормативная документация, определяющая требования к соответствующим работам;
- оцениваются регистрационные данные;
- при необходимости заслушивается непосредственный исполнитель работ;
- при необходимости запрашиваются у заявителя дополнительные документы и информация, необходимые для принятия решения по спорным моментам;
- устанавливаются причины, вызвавшие жалобу (претензию), проводится анализ выявленных несоответствий;
- намечаются мероприятия по устранению причин, вызвавших жалобу (претензию);
- разрабатываются корректирующие действия и предупреждающие мероприятия;
- принимается решение, устанавливается срок исполнения.

Критерием для принятия решения является правомочность жалобы (претензии) по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге или документу ИЛ.

С учетом характера жалобы (претензии), ее причин, выявленных несоответствий и результатов их рассмотрения принимается соответствующее решение:

- о повторном проведении испытаний;
- о повторном отборе образцов и проведении испытаний с участием заявителя или другой аккредитованной в этой области лаборатории (работы привлекаемой лаборатории оплачиваются за счет заявителя);
- о прекращении работ, связанных с проведением испытаний, по которым поступила жалоба (претензия), если не установлены и не устранены причины (т.к. не обеспечивается должное качество работ);
- об отзыве протокола испытаний, если выявлено действительное несоответствие в протоколе и в документах на отбор образцов;
- о проведении внепланового внутреннего аудита деятельности ИЛ, относящийся к жалобе (претензии);
- о принятии, в случае необходимости, мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- о мотивированной отказе в принятии жалобы (претензии);
- другие возможные решения.

Окончательное решение по жалобе (претензии) принимает лицо, которое не участвовало в деятельности лаборатории, по поводу которой поступила жалоба (претензия).

Решение по жалобе (претензии) должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы (претензии), срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы (претензии): причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Предъявитель жалобы (претензии) информируется о результатах ее рассмотрения в том объеме, который допустим с точки зрения сохранения конфиденциальности.

Решение по жалобе (претензии) направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную доставку, или лично под роспись о получении, не позднее 5 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.