

Порядок рассмотрения жалоб (претензий) Испытательной лабораторией

7.9.1 Процедура урегулирования жалоб (претензий), поступивших от Заказчиков и других заинтересованных сторон к деятельности ИЛ - документированный процесс для получения, рассмотрения жалоб (претензий) и принятия решений по жалобам (претензиям), предназначена для удовлетворения потребностей Заказчиков и повышения результативности СМК ИЛ. Регистрации подлежат все претензии, поступившие в ИЛ, в том числе и в форме устного обращения.

7.9.2 Жалоба (претензия) не подлежит дальнейшему рассмотрению, если она не относится к лабораторной деятельности, Руководитель ИЛ готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю жалобы (претензии).

7.9.3 В качестве заявителя жалобы (претензии) могут выступать:

- Заказчики (пункт 7.1. РК);
- органы, осуществляющие государственный контроль и надзор контролируемые органы (например, Росаккредитация, Роспотребнадзор).

7.9.4 Жалобы (претензии) рассматриваются Руководителем ИЛ (Руководитель ИЛ не осуществляет испытаний). Зарегистрированная жалоба (претензия) рассматривается Руководителем ИЛ с привлечением необходимых специалистов ИЛ в течение трех рабочих дней.

7.9.5 Правила и процедуры рассмотрения жалоб (претензий) предусматривают необходимость установления причин поступления жалоб (претензий), принятия корректирующих и, при необходимости, предупреждающих мероприятий, где это применимо – улучшений в работе ИЛ.

7.9.6 При рассмотрении жалобы (претензии) осуществляются следующие действия:

- проводится тщательный анализ жалобы (претензии);
- проверяется правильность оформления документации, протоколов и других документов, в связи с которыми поступила жалоба (претензия);
- определяется выполнение требований методов (методик) измерений (если применимо);
- устанавливаются причины, вызвавшие жалобу (претензию);

– определяется степень вины конкретных сотрудников ИЛ.

7.9.7 Рассмотрение жалобы (претензии) оформляется записью в Журнале учета жалоб (претензий).

7.9.8 Ответ на жалобу (претензию) сообщается подателю претензии в письменном виде за подписью Руководителя Организации.

7.9.9 Срок рассмотрения жалобы (претензии) и выдачи решения - в течение десяти рабочих дней со дня поступления жалобы (претензии) в ИЛ.

7.9.10 Жалобы (претензия) регистрируется в «Журнале учета жалоб (претензий)». Документация и записи, относящиеся к процедуре рассмотрения жалоб (претензий), хранится в отдельной папке в течение календарного года, а затем передается в архив ИЛ. Если в течение календарного года жалоб (претензий) к ИЛ не поступило, то в «Журнал учета жалоб (претензий)» Руководителем ИЛ вносится запись: «За такой-то год жалоб (претензий) в адрес ИЛ не поступало».

7.9.11 Жалобы (претензии), поступившие от внутреннего Заказчика, рассматриваются в порядке, установленном настоящим пунктом РК (если ИЛ входит в состав Организации и выполняет измерения по ее заявкам).

7.9.12 Персонал Организации, участвующий в процедуре рассмотрения жалоб (претензий), обязан выполнять требования конфиденциальности и не передавать какую-либо информацию и ни в каком виде третьим лицам.

7.9.13 Жалобы (претензии), независимо от результатов рассмотрения, являются входными данными для анализа со стороны руководства (пункт 8.9 РК).

7.9.14 Сотрудник ИЛ, ответственный за рассмотрение жалобы (претензии), несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии).