

Порядок работы с жалобами (претензиями) испытательной лаборатории

ООО «СОУТ И АРМ»

Процедура урегулирования жалоб (претензий), поступивших от Заказчиков ООО «СОУТ И АРМ» 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.

Жалоба (претензия) не подлежит дальнейшему рассмотрению, если она не относится к лабораторной деятельности, Руководитель ИЛ готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю жалобы (претензии) в срок, не превышающий 5 рабочих дней.

В качестве заявителя жалобы (претензии) могут выступать:

- Заказчики;
- органы, осуществляющие государственный контроль и надзор, контролирующие органы (например, Росаккредитация, Роспотребнадзор).

Зарегистрированная в трехдневный срок в Журнале учета жалоб (претензий) жалоба (претензия) рассматривается Руководителем ИЛ с привлечением необходимых сотрудников ИЛ в течение десяти рабочих дней с момента регистрации. ИЛ направляет уведомление заявителю жалобы о получении жалобы по электронной почте или иным способом, в срок, не превышающий один рабочий день с даты регистрации жалобы (претензии).

Лаборатория при анализе претензии (жалобы) несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии).

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/испытаний (если применимо);
- устанавливаются причины, вызвавшие жалобу (претензию);
- определяется степень вины конкретных сотрудников ИЛ.

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

Результат рассмотрения жалобы, подготавливается, проверяется и утверждается работниками ООО «СОУТ И АРМ», не принимавшим участия в деятельности лаборатории, по поводу которой поступила жалоба. Ответ на жалобу (претензию) направляется подателю претензии (жалобы) в письменном виде за подписью руководителя Организации ООО «СОУТ И АРМ», не принимавшим участия в деятельности лаборатории, по поводу которой поступила жалоба. В данный ответ включается информация о результатах рассмотрения жалобы. По заявлению подателя жалобы ему может быть направлена информация о ходе рассмотрения жалобы.

Документация и записи, относящиеся к процедуре рассмотрения жалоб (претензий), хранится 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 текущий (указать) год жалоб (претензий) в адрес ИЛ не поступало».

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.