

7.9 Жалобы (претензии)

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. ИЛ несет ответственность, за принятие решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалобы. Описание процесса обращения с жалобами (претензиями) доступно всем заинтересованным сторонам по запросу путем направления копии в бумажном виде или электронном виде п. 7.9 Руководства по качеству.

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

7.9.3 В качестве заявителя жалобы (претензии) могут выступать:

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

7.9.4 Начальник ИЛ рассматривает Жалобы (претензии) (Если жалоба касалась работ, которые выполнял Начальник ИЛ, то генеральный директор назначает другого ответственного за рассмотрение). Начальник ИЛ рассматривает зарегистрированную жалобу (претензию) с привлечением необходимых специалистов ИЛ в течение десяти рабочих дней. 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).

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 методик испытаний (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 (жалобы) в письменном виде за подписью сотрудника ООО «ТрудКонсалтингГрупп», 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.

7.9.9 Срок рассмотрения жалобы (претензии) и выдачи решения не может превышать десять рабочих дней со дня поступления жалобы (претензии) в ИЛ.

7.9.10 Жалобы (претензии) 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)» Начальник ИЛ вносит запись об отсутствии жалоб за прошедший год.

7.9.11 Жалобы (претензии), поступившие от других сотрудников данной организации, рассматриваются в порядке, установленном настоящим пунктом РК.

7.9.12 Персонал ООО «ТрудКонсалтингГрупп», 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). Результат рассмотрения жалобы, подготавливается, проверяется и утверждается сотрудниками ООО «ТрудКонсалтингГрупп», не принимавшим участия в деятельности лаборатории, по поводу которой поступила жалоба.

Начальник ИЛ _____



Д.В. Лемешев