

1 Рассмотрение жалобы (претензии)

1.1 Зарегистрированная жалоба (претензия) в тот же день, передается руководителю ИЛ. Руководитель ИЛ определяет круг лиц, уполномоченных рассматривать поступившую жалобу (претензию) и проводит первоначальную оценку жалобы:

- относится ли она к деятельности ИЛ;
- возможности проведения немедленных действий по рассмотрению жалобы (претензии);
- установления важности и возможных последствий;
- установления конкретных шагов по работе с жалобой (претензией).

1.2 Жалоба (претензия) на рассмотрение может быть принята полностью, принята частично или отменена. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы (претензии) Руководитель ИЛ в течение 10-ти рабочих дней со дня регистрации готовит письменный ответ, в котором указывает аргументы, обосновывающие отказ, при необходимости со ссылками на соответствующие свидетельства.

1.3 В случае если жалоба (претензия) признана обоснованной и принята на рассмотрение Руководитель ИЛ определяют состав комиссии по рассмотрению жалобы (претензии). Обязательными членами комиссии являются представители высшего руководства, руководители СПУ ИЛ, в адрес которых предъявлена претензия, специалисты, в компетенцию которых входит рассмотрение данной жалобы (претензии) и начальник юридического отдела. Количество членов комиссии должно быть нечетным, не менее 3-х человек.

1.4 Для изучения обстоятельств дела Комиссии отводится срок не менее 3-х рабочих дней.

1.5 Комиссия осуществляет следующие действия:

- проводит тщательный анализ жалобы (претензии);
- проверяет правильность оформления документации, протоколов;
- рассматривает документацию, подтверждающую соответствие персонала, оборудования, конкретных процедур испытаний, отбора, хранению проб, соответствующим НД;

– обращается в независимые (арбитражные) организации для проведения работ (услуг), если при рассмотрении обращения возникает такая необходимость, принимает решение о повторном испытании проб в ИЛ, либо о параллельном проведении испытаний с участием заявителя жалобы (претензии) или другой аккредитованной в этой области ИЛ;

- устанавливает причины, вызвавшие жалобу (претензию);
- намечает мероприятия по устранению этих причин;
- определяет степень вины конкретных исполнителей.

1.6 Комиссия несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы (претензии).

1.7 По результатам анализа жалобы (претензии) Комиссия принимает жалобу (претензию) или отклоняет ее.

1.8 В процессе рассмотрения жалобы (претензии) по запросу лица, подавшего жалобу (претензию), ему предоставляется отчет о ходе ее рассмотрения и полученные результаты.

2 Принятие решения и отчетность о результатах по жалобе (претензии)

2.1 Если в результате анализа жалобы (претензии) устанавливается ее необоснованность, Руководитель ИЛ направляет заявителю мотивированный отказ в принятии жалобы (претензии).

2.2 В случае принятия жалобы (претензии) Руководитель ИЛ предпринимает следующие действия:

- прекращает работы, по которым поступила жалоба (претензия), если не установлены и не устранены причины;
- проводит внеплановую проверку области деятельности, относящейся к жалобе (претензии);
- принимает (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- сообщает предъявителю жалобы (претензии) о принятии жалобы и приносит извинения с предложениями по разрешению данной проблемы;
- осуществляет необходимые корректирующие действия согласно СТО СМК 006 «Корректирующие действия».

2.3 По решению комиссии повторные испытания могут проводиться в одной или нескольких аккредитованных на данный вид испытаний ИЛ, для последующего сравнению результатов и принятия окончательного решения.

2.4 Результаты анализа жалобы (претензии) рассматриваются, при этом делаются выводы и согласуются мероприятия по устранению разногласий, в том числе с предложением повторного проведения испытаний за счет средств Учреждения.

2.5 По окончании рассмотрения жалобы (претензии) Комиссия составляет отчет о результатах анализа жалобы (претензии), с указанием последующих действий, ответственных и сроков. Отчет визируется всеми членами комиссии и прикрепляется к жалобе (претензии) и хранится в папке «Претензии» (№ 18-28) в отделе ОКК.

2.6 ИЛ несет ответственность за решение на всех уровнях процесса рассмотрения жалобы (претензии).

2.7 За нарушения порядка рассмотрения обращений физических лиц и юридических лиц, установленных действующим законодательством и настоящим стандартом, должностные лица несут дисциплинарную и административную ответственность.

2.8 Расследования и решения по жалобам (претензиям) не должны приводить к дискриминационным действиям.

2.9 Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу (претензию), принимается, пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальном проведении исследования.

2.10 ИЛ отправляет официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы (претензии) лицу, подавшему жалобу (претензию) на официальном бланке Учреждения, подписанное руководителем ИЛ. В Журнале регистраций жалоб (претензий) (ф.566-18) делается отметка о завершении процесса с номером и датой исходящего уведомления.

2.11 В письменном ответе на жалобу на официальном бланке Учреждения указывают:

- существо обжалуемых решений;
- доводы и основания для принятия решения по жалобе (претензии);
- принятое по жалобе (претензии) решение.

2.12 ИЛ после рассмотрения жалобы (претензии) при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов. В ИЛ остаются заверенные ИЛ копии, а также второй экземпляр решения.

2.13 Запрещается в ответах заявителю разглашать государственную и иную охраняемую законом тайну, персональные данные работников, клиентов и третьих лиц. В случае наличия в обращении требований о предоставлении указанной информации, заявителю направляется ответ о невозможности предоставления информации со ссылкой на соответствующий нормативный правовой акт.

2.14 Решение Комиссии может быть оспорено заявителем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.