

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ИЦ

Якушев С.В.

11 января 2022 г.



Порядок подачи и рассмотрения жалоб. Оценка удовлетворенности заказчиков.

ИЦ ООО «НИЦЭЛ» разработал процедуру получения, рассмотрения и принятия решений по жалобам (претензиям).

Деятельность ИЦ 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 ИЦ предназначена для удовлетворения потребностей заказчиков и улучшения системы менеджмента качества ИЦ. Настоящая процедура устанавливает порядок рассмотрения и урегулирования жалоб (претензий) заказчиков или других сторон.

Процедура рассмотрения жалоб (претензий) ИЦ ООО «НИЦЭЛ» доступна всем заинтересованным лицам и размещена на сайте организации.

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

В случае возникновения разногласий, связанных с деятельностью ИЦ, заинтересованная сторона имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой в адрес ИЦ ООО «НИЦЭЛ».

Жалоба (претензия) направляется лично, по почте или на электронный адрес ИЦ 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 лицом, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале регистрации жалоб (претензий) и передаются руководителю ИЦ.

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

Руководитель ИЦ и менеджер по качеству проводят анализ жалобы (претензии) с целью определения обоснованности жалобы, установления причины появления жалобы и определения необходимых действий в отношении полученной жалобы. При этом определяют, может ли жалоба быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим жалобу.

Сотрудники, по результатам деятельности которых получена жалоба (претензия), не допускаются к рассмотрению и ответу на жалобы (претензии).

В случае причастности руководителя ИЦ к жалобе (претензии), вместо него рассматривает жалобу заместитель руководителя ИЦ.

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. ИЦ оценивает 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;
- 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 ИЦ.

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

- о повторном проведении испытаний;
- 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;
- о проведении внепланового внутреннего аудита деятельности ИЦ, относящейся к жалобе (претензии);
- о принятии, в случае необходимости, мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- о мотивированном отказе в принятии жалобы (претензии);
- другие возможные решения.

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

В течение 3-х рабочих дней с момента регистрации жалобы (претензии), ИЦ уведомляет заявителя посредством электронной почты, телефонным звонком о факте получения и регистрации его жалобы (претензии). ИЦ также в дальнейшем, по возможности, информирует заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалобы (претензии).

Окончательное решение по жалобе (претензии) принимает лицо, которое не участвовало в деятельности ИЦ, 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.

Ответ на жалобу выдается ИЦ на фирменном бланке с указанием регистрационного номера.

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.

Составил
Менеджер по качеству



Харченко Н.А.