



Правила рассмотрения жалоб (претензий, рекламаций)

Процедура урегулирования жалоб (претензий), поступивших от Заказчиков и других заинтересованных сторон, к деятельности испытательной лаборатории (далее по тексту – ИЛ) предназначена для удовлетворения потребностей Заказчиков и повышения результативности СМК ИЛ. Рассмотрению подлежат все претензии, поступившие в ИЛ, в том числе и в форме устного обращения.

Настоящий порядок обращения с жалобами (претензиями) доступен всем заинтересованным сторонам по запросу.

Поступающие претензии (рекламации) в виде входящей корреспонденции регистрируются в «Журнале учета жалоб и предложений» по установленной форме инженером по качеству и подшиваются в папке регистрации претензий и рекламаций.

Жалобы (претензии, рекламации) регистрируются инженером по качеству в «Журнале учета жалоб и предложений» по установленной форме, где отражается суть претензии, возможные причины ее вызвавшие, а также все корректирующие действия по итогам рассмотрения жалобы (претензии), ответственный исполнитель, сроки и отметки о выполнении. Зарегистрированная жалоба (претензия) рассматривается заместителем директора (представителем высшего руководства), с привлечением руководителя ИЛ, инженера по качеству, а также привлекаются необходимые специалисты. Срок рассмотрения в течение трех рабочих дней.

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

В зависимости от характера претензии руководитель ИЛ распоряжением назначает комиссию для ее рассмотрения, установления причин и принятия решений по дальнейшим действиям. В любом случае в комиссии принимает участие представитель высшего руководства.

При комиссионном рассмотрении жалобы (претензии):

- проводится тщательный анализ поступившей информации;
- проверяется правильность оформления документации, протоколов и других материалов по соответствующему договору (заявке);
- определяется соответствие требований заявления и нормативной документации на объект испытаний методике выполненных испытаний (отбора образцов);
- устанавливаются возможные причины, вызвавшие жалобу (претензию);
- разрабатываются корректирующие действия по устранению этих причин;
- определяется необходимость внесения изменений в реестр рисков и возможностей

ИЛ;

- определяется степень ответственности руководителя ИЛ и конкретных исполнителей за отклонения от требований заявления и/или договора/контракта (при выявлении нарушений).

Ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии) и всех необходимых действий несет сотрудник ИЛ.

При наличии возможности сотрудник ИЛ должен подтвердить получение жалобы (претензии) и информировать заявителя о ходе рассмотрения.

С учетом характера жалобы (претензии) и причин, ее обусловивших, а также результатов их рассмотрения могут быть приняты следующие решения:

- провести повторный отбор образцов;
- повторно провести испытания с использованием вновь отобранных образцов;

- повторно провести испытания с использованием арбитражных образцов;
- прекратить испытания, по которым поступила жалоба (претензия), если не установлены и/или не устранены причины ее вызвавшие;
- провести внеплановый внутренний аудит системы менеджмента качества ИЛ в части вопросов, относящихся к жалобе (претензии);
- параллельно отобрать образцы персоналом ИЛ и заявителем жалобы (претензии);
- принять (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- оповестить других заказчиков и повторно провести для них испытания, если причина носит системный характер и могла повлиять на результаты и других, ранее выполненных испытаний;
- мотивированно отказать в принятии жалобы (претензии).

Принятое решение оформляется сотрудником, рассмотревшим жалобу (претензию) в виде проекта ответа заявителю с необходимыми приложениями (обоснованиями).

По результатам работы комиссии оформляется отчет, в котором указывают: перечень причин с их детальным анализом, приведших к некачественному выполнению работ, конкретные лица, по вине которых были допущены нарушения, с указанием этих нарушений, мероприятия по устранению причин, в результате которых были допущены нарушения, указываются понятные решения, возлагается персональная ответственность за сроки выполнения. Готовится проект ответа для заявителя.

Заместитель директора (представитель высшего руководства) рассматривает проект ответа заявителю претензии, привлекая при необходимости внешних специалистов (в том числе и на возмездной основе) для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам, а также для разъяснения отдельных положений нормативных документов. При одобрении проекта ответа заявителю жалобы (претензии) заместитель директора (представитель высшего руководства) его подписывает, инженер по качеству регистрирует ответ в «Журнале жалоб и предложений».

Зарегистрированный ответ направляется заявителю жалобы (претензии) не позже десяти рабочих дней от даты регистрации претензии с целью определения им нанесенного материального ущерба, который возмещают за счет ООО «Аналитик», а также для определения нового срока повторных испытаний и (или) отбора проб, удобного для заказчика, или иных мероприятий. При этом все расходы, связанные с проведением повторных испытаний, отборе проб производят также за счет ООО «Аналитик».

В случае разногласий по факту рекламации и результатам их рассмотрения с заявителем ИЛ может обратиться в орган по аккредитации и другие компетентные организации. Так же при наличии разногласий между заявителем и ИЛ ООО «Аналитик» любая из сторон имеет право подать апелляцию.

Ответственным за процедуру рассмотрения претензий к деятельности лаборатории является заместитель директора (представитель высшего руководства).

Срок хранения записей по всем претензиям, рекламациям и расследованиям, а также по их корректирующим действиям, предпринятым ИЛ, составляет 3 года.

Инженер по качеству при необходимости разрабатывает план корректирующих действий и/или изменения в реестре рисков и возможностей ИЛ и представляет на утверждение руководителю ИЛ и заместителю директора. Отдельный план корректирующих действий может не разрабатываться, необходимые корректирующие действия в этом случае документируются в Журнале жалоб и предложений.

В случае признания жалобы (претензии) правомерной, повторные испытания, включая отбор образцов, выполняются бесплатно (за счет ИЛ).

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

Порядок рассмотрения апелляций

Апелляции, разногласия поступают от заказчиков в виде:

- протоколов разногласий при проведении аудита систем менеджмента в организации, которые прилагаются к акту аудита;
- письма произвольной формы на имя директора ООО «Аналитик», зарегистрированные в журнале входящей корреспонденции.

Протоколы разногласий и письма — апелляции учитываются в сроки:

- для протоколов разногласий – в течение трех дней от даты подписания акта аудита, ответственность несет председатель комиссии;
- для остальных апелляций — в течение одного дня, ответственность несет руководитель ИЛ.

Дата и время заседания апелляционной комиссии согласовывается с членами комиссии и утверждается приказом директора ООО «Аналитик».

По результатам работы апелляционной комиссии оформляется протокол заседания, к которому прилагаются все документы, представленные персоналом ООО «Аналитик» и заказчиком. Решение апелляционной комиссии приводится в разделе «Выводы» протокола заседания.

При необходимости (по согласованию с заказчиком) отдельные члены апелляционной комиссии выезжают на предприятие для решения конкретных вопросов «на месте».

Решение апелляционной комиссии обязательно для выполнения ООО «Аналитик». Копия протокола заседания апелляционной комиссии направляется заказчику в день подписания протокола. Ответственность за своевременное направление протокола заказчику несет секретарь апелляционной комиссии.

При неудовлетворении заказчика решением, принятым апелляционной комиссией, заказчик вправе направить апелляцию в апелляционную комиссию вышестоящих организаций (Федеральная служба по аккредитации) и уведомляет об этом ООО «Аналитик».

ООО «Аналитик» после получения уведомления направляет комплект документов по рассмотрению апелляции в вышестоящую организацию (Федеральная служба по аккредитации).