

Порядок обращения с жалобами и претензиями

В ИЛ «СибТест» ООО «НЦСМ» действует следующий порядок получения, рассмотрения жалоб (претензий) и принятия решений по жалобам (претензиям).

Оформление, прием и регистрация жалоб (претензий)

В случаях возникновения разногласий, связанных с основной деятельностью ИЛ «СибТест» ООО «НЦСМ» в отношении проведения испытаний, заказчик имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой (претензией) на имя директора ООО «НЦСМ».

В жалобе (претензии) заявитель излагает суть вопроса, дату возникновения разногласий. К жалобе (претензии) заявителю необходимо приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления. Состав документов, прилагаемых жалобе (претензии), определяется заявителем.

Жалоба (претензия) направляется по почте, на электронный адрес ИЛ «СибТест» ООО «НЦСМ», либо может быть доставлена лично заявителем в письменном виде, не позднее 30 календарных дней с момента получения соответствующего документа от ИЛ «СибТест» ООО «НЦСМ».

Регистрация жалобы осуществляется в день поступления в журнале регистрации входящей документации и передается адресату.

Уведомление о получении и регистрации жалобы оформляется на фирменном бланке ООО «НЦСМ» и направляется заявителю по почте, по электронной почте, либо передается лично в руки с указанием:

- информации о ее получении ИЛ «СибТест» ООО «НЦСМ»;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 35 рабочих дней).

Рассмотрение и сроки рассмотрения жалоб (претензий).

Директор ООО «НЦСМ» рассматривает поступившую жалобу чтобы удостовериться, относится ли жалоба (претензия) к лабораторной деятельности, за которую ИЛ «СибТест» ООО «НЦСМ» несет ответственность, и если это так, передаёт её менеджеру по качеству, который является ответственным за разработку мер по устранению жалоб.

Менеджер по качеству регистрирует жалобу в Журнале регистрации жалоб и рассматривает ее с лицами-участниками, причастными к ней и совместно проводит анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации.

При необходимости менеджер по качеству может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

По требованию заявителя, ИЛ «СибТест» ООО «НЦСМ» информирует его о ходе рассмотрения жалобы (претензии) любым, указанным в жалобе (претензии) способом: по телефону, по электронной почте и т.п.

Порядок и сроки оформления решения по жалобе (претензии).

Решение по жалобе (претензии) оформляется менеджером по качеству в течение 30 рабочих дней с момента регистрации жалобы.

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.

При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб (претензий)

Решение по жалобе (претензии) менеджер по качеству оформляет на фирменном бланке ООО «НЦСМ» и высылает в адрес заявителя в письменном виде, в течение пяти рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под роспись о получении. Копия решения по жалобе (претензии) остаётся в ИЛ «СибТест» ООО «НЦСМ» у менеджера по качеству.

Если на решение по жалобе (претензии), в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб (претензий) систематически проводятся: анализ жалоб (претензий), поступивших ранее, анализ корректирующих действий; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; ежегодный анализ со стороны руководства.