

Процедура обращения с жалобами (претензиями)

1 В испытательной лаборатории общества с ограниченной ответственностью «Научно-исследовательский центр» (далее – ИЛ) установлена процедура обращения с жалобами (претензиями), поступившими от заказчиков и других заинтересованных сторон, предназначенная для повышения удовлетворенности и лояльности заказчиков, а также повышения результативности системы менеджмента качества (далее – СМК) ИЛ.

Процедура обращения с жалобами (претензиям) включает следующие этапы:

- прием и регистрация поступившей жалобы (претензии);
- оценка жалобы на предмет отнесения к деятельности ИЛ;
- уведомление заявителя о регистрации жалобы и принятии решения к ее рассмотрению или отказе в рассмотрении;
- передача жалобы (претензии) для рассмотрения назначенному лицу, ранее не имевшему отношения к предмету жалобы;
- расследование жалобы (претензии);
- принятие решений относительно необходимых мер, в ответ на обоснованную жалобу;
- уведомление заявителя о принятом решении и планируемых мерах по урегулированию жалобы (претензии);
- реализация запланированных мероприятий по жалобе.

ИЛ несет ответственность за принятие всех решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалобы (претензии).

2 Заказчик, иное лицо, заинтересованное в результатах измерений (далее – заявитель), неудовлетворенный деятельностью ИЛ (качество обслуживания, качество и достоверность результатов измерений, сроки выполнения работ), вправе обратиться в ИЛ с жалобой (претензией) по данным вопросам.

Претензии принимаются в течение 30 календарных дней с момента возникновения оснований для их предъявления.

3 Жалобы (претензии) принимаются от заявителей как в письменной, так и в устной форме.

Письменные претензии направляются заявителем на имя директора ООО «НИЦ» в произвольной форме:

- на бумажном носителе посредством личного визита или почтового отправления;
- в виде электронного документа, подписанного электронной подписью, посредством электронной почты на адрес: nicbratsk@mail.ru.

4 К рассмотрению принимается жалоба (претензия), содержащая следующую информацию:

- сведения о заявителе: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, индивидуального предпринимателя, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в виде электронного документа) или почтовый адрес (если ответ должен быть направлен на бумажном носителе);
- номер договора, дата его заключения (если заявитель обладает такой информацией);
- обстоятельства, послужившие основанием для предъявления жалобы (претензии);
- иные сведения, необходимые для урегулирования спора;
- дата подачи жалобы (претензии);
- собственноручную подпись заявителя (если жалоба подается на бумажном носителе), или электронную подпись заявителя (если жалоба подается в виде электронного документа).

Заявитель, подавший жалобу (претензию), не содержащую указанных атрибутов, информируется об этом инженером по качеству с целью получения всей необходимой и достаточной информации для объективного рассмотрения жалобы (претензии).

Жалобы, в которых отсутствуют фамилия, адрес и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

5 В устной форме жалобы (претензии) принимаются инженером по качеству по телефону или в ходе личного приема, при этом выясняются Ф.И.О. заказчика, контактные данные (телефон, электронный адрес), суть жалобы, а также фиксируются дата и время поступления жалобы.

6 Поступившие письменные жалобы (претензии) регистрируются референтом в день их поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции с присвоением входящего номера и указанием даты, и в тот же день передаются инженеру по качеству на рассмотрение и заведующей лабораторией для ознакомления.

Инженер по качеству регистрирует письменные и устные претензии в Журнале учета жалоб (претензий), с указанием заявителя и сути претензии, для письменных претензий фиксирует дату и номер входящего письма.

7 При рассмотрении жалоб (претензий) ИЛ обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность по отношению к заявителю и поводу жалобы.

8 Зарегистрированная жалоба (претензия), в основных случаях, рассматривается инженером по качеству. При необходимости, инженер по качеству может прибегнуть к помощи и/или консультации по вопросу жалобы (претензии) к сотруднику ИЛ, который не принимал участие в деятельности ИЛ, по поводу которой поступила жалоба.

Если инженер по качеству принимал участие в проведении измерений, по результатам которых поступила жалоба (претензия), то жалоба рассматривается сотрудником ИЛ, назначенным устным распоряжением заведующей лабораторией. Такой сотрудник назначается из персонала, не участвовавшего в лабораторной деятельности в отношении рассматриваемой жалобы (претензии), включая утверждение протоколов.

В Журнале учета жалоб (претензий) делается запись об ответственном за рассмотрение жалобы.

9 Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения жалобы (претензии), менеджер по качеству определяет, относится ли жалоба к деятельности ИЛ, за которую она несет ответственность, оценивает достаточность и обоснованность содержащейся в жалобе (претензии) информации, а также возможные последствия и необходимость проведения немедленных действий.

Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы (претензии) в ИЛ, инженер по качеству информирует заказчика по телефону или электронной почте о ее получении и подготавливает уведомление в письменном виде с указанием:

- даты поступления жалобы (претензии);
- входящего регистрационного номера жалобы;
- о принятии к рассмотрению и срок рассмотрения жалобы (в случае, если она имеет отношение к деятельности ИЛ), или причин отказа в рассмотрении жалобы (в случае, если она не относится к деятельности ИЛ).

В тот же день референт регистрирует письмо-уведомление в журнале регистрации исходящей корреспонденции и присваивает ему исходящий номер. В зависимости от способа, выбранного Заявителем и указанного в письме-жалобе, уведомление может быть направлено ему заказным письмом с уведомлением о вручении либо в виде электронного документа, подписанного электронной подписью

10 Претензии, поступившие в устном виде и расцененные инженером по качеству как несущественные, рассматриваются и разрешаются непосредственно в личной беседе с заказчиком. В остальных случаях устные претензии оформляются в письменном виде.

11 Инженер по качеству проводит расследование принятой жалобы (претензии) посредством:

а) анализа и оценки правильности и правомочности выполнения ИЛ работ, по которым поступила жалоба (включая, но не ограничиваясь: рассмотрение документации, подтверждающей соответствие персонала; рассмотрение нормативной документации, определяющей требования к соответствующим работам; рассмотрение первичных записей; изучение информации об условиях проведения измерений; оценивание правильности оформления протоколов и других документов);

б) получения объяснений от непосредственных исполнителей работ;

в) запроса дополнительных документов и информации у заявителя (при необходимости), требуемых для решения спорных вопросов.

Ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии) несет инженер по качеству.

12 По результатам расследования жалобы (претензии) может быть принято решение о признании жалобы обоснованной и подлежащей удовлетворению (полностью или частично), либо необоснованной и отказе в ее удовлетворении.

13 В случае признания претензии обоснованной, инженер по качеству устанавливает причины, вызвавшие жалобу (претензию), разрабатывает необходимые меры по ее устранению (меры коррекции) и/или корректирующие действия для устранения причины жалобы и предупреждения поступления повторных аналогичных жалоб, с указанием лиц, ответственных за их выполнение и сроков выполнения.

С учетом характера жалобы (претензии), ее причин, выявленных несоответствующих работ и результатов их рассмотрения заведующая лабораторией может дополнительно принять решения:

- о проведении внепланового внутреннего аудита СМК ИЛ в части вопросов, относящихся к жалобе (претензии);
- об определении необходимости внесения изменений в Реестр рисков ИЛ и/или План действий в отношении рисков и возможностей ИЛ;
- о принятии мер административного воздействия в отношении виновных сотрудников ИЛ;
- об оповещении и повторном (при возможности) проведении измерений для других заказчиков, если причина носит системный характер и могла повлиять на результаты других, ранее выполненных измерений.

14 В случае принятия решения об отказе в удовлетворении жалобы, действия ИЛ по жалобе завершаются уведомлением заявителя о мотивированном отказе.

15 В соответствии с принятым решением инженер по качеству (другой сотрудник, рассмотревший жалобу), подготавливает проект письма-уведомления в адрес заявителя, которое содержит:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы: предлагаемые меры для удовлетворения жалобы и сроки выполнения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылками на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ.

Готовый проект подписывается заведующей лабораторией.

Письмо-уведомление референт регистрирует в журнале регистрации исходящей корреспонденции и присваивает ему исходящий номер. В зависимости от способа, выбранного заявителем и указанного в письме-жалобе, уведомление может быть направлено ему заказным письмом с уведомлением о вручении либо в виде электронного документа, подписанного электронной подписью.

16 Инженер по качеству вносит в журнал учета жалоб (претензий) данные о результатах рассмотрения устных и письменных претензий, включая информацию о разработанных мерах коррекции и корректирующих действиях; для письменных претензий фиксирует дату и номер исходящего письма.

17 Контроль выполнения запланированных мероприятий по урегулированию жалобы осуществляет заведующая лабораторией.

18 Рассмотрение жалобы (претензии) и подготовка письменного уведомления заявителю осуществляются в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня поступления жалобы в ИЛ.

Если претензия требует более длительного срока рассмотрения, то заявителю дается промежуточный ответ с разъяснением причин задержки и сообщается срок, в течение которого ему будет сообщено решение. В любом случае срок рассмотрения жалобы (претензии) не может превышать 10-ти рабочих дней со дня ее поступления.

19 В случае несогласия с принятым решением, заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с действующим законодательством.