

**Порядок обращения с жалобами (претензиями)
в Испытательной лаборатории ООО «Спектр»**

1. Процедура урегулирования жалоб (претензий), поступивших от Заказчиков и других заинтересованных сторон к деятельности ИЛ - документированный процесс для получения, рассмотрения жалоб (претензий) и принятия решений по жалобам (претензиям), предназначена для удовлетворения потребностей Заказчиков и повышения результативности СМК ИЛ.
2. Срок приёма претензии – 3 месяца со дня получения итогового пакета документов заказчиком (предъявителем жалобы (претензии)). Регистрации подлежат все претензии, поступившие в ИЛ, в том числе и в форме устного обращения.
3. Жалоба (претензия) не подлежит дальнейшему рассмотрению, если она не относится к лабораторной деятельности, Руководитель ИЛ готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю жалобы (претензии).
4. В качестве заявителя жалобы (претензии) могут выступать:
 - Заказчики;
 - органы, осуществляющие государственный контроль и надзор, контролирующие органы (например, Росаккредитация, Роспотребнадзор).
5. При рассмотрении жалобы (претензии) осуществляются следующие действия:
 - проводится тщательный анализ жалобы (претензии);
 - проверяется правильность оформления документации, протоколов и других документов, в связи с которыми поступила жалоба (претензия);
 - определяется выполнение требований методов (методик) измерений (если применимо);
 - устанавливаются причины, вызвавшие жалобу (претензию);
 - намечаются мероприятия по устранению этих причин;
 - определяется степень вины конкретных сотрудников ИЛ.
6. Жалобы (претензии) различного характера к деятельности ИЛ и достоверности результатов измерений принимаются Руководителем ИЛ или менеджером по качеству (или лицом, их замещающим). Полученная жалоба (претензия) регистрируется Руководителем ИЛ (или менеджером по качеству) в «Журнале учета жалоб (претензий)». Когда это возможно, ИЛ информирует заявителя о получении жалобы (претензии) и о ходе ее рассмотрения.
7. Зарегистрированная жалоба (претензия) рассматривается Руководителем ИЛ, менеджером по качеству с привлечением необходимых специалистов ИЛ в течение трех рабочих дней. По требованию предъявителя (заказчика) в рассмотрении жалобы (претензии) может принимать участие его представитель.
8. Ответ на жалобу (претензию) сообщается подателю претензии в письменном виде за подписью Директора ООО «Спектр».
9. Срок рассмотрения жалобы (претензии) и выдачи решения - в течение десяти рабочих дней со дня поступления жалобы (претензии) в ИЛ.
10. Жалобы (претензии), поступившие от внутреннего Заказчика, рассматриваются в порядке, установленном пунктами настоящего Порядка.

Руководитель ИЛ



М.В. Капкаева