

**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 СМ ИЛ.
2. Регистрации подлежат все претензии, поступившие в ИЛ, в том числе и в форме устного обращения (с последующим оформлением в письменной форме). Жалоба (претензия) не подлежит дальнейшему рассмотрению, если она не относится к лабораторной деятельности, Руководитель ИЛ готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю жалобы (претензии).
3. В качестве заявителя жалобы (претензии) могут выступать:
  - Заказчики;
  - органы, осуществляющие государственный (муниципальный) контроль (надзор) (например, Роспотребнадзор), контролирующие ИЛ органы (Росаккредитация).Способы предъявления письменной жалобы (претензии):
  - лично;
  - по почте (письменно);
  - электронной почте (в сканированном виде, письменно).
4. Жалобы (претензии) различного характера к деятельности ИЛ и достоверности результатов измерений принимаются Руководителем ИЛ или МК ИЛ (или лицом, их замещающим). Полученная жалоба (претензия) регистрируется Руководителем ИЛ (или менеджером по качеству) в «Журнале учета жалоб (претензий)». Если жалоба (претензия) предъявлена лично, то заявителю жалобы (претензии) на его экземпляре ставится отметка о регистрации жалобы (претензии) в ИЛ либо по письменной просьбе заявителя выдается копия его жалобы (претензии) с отметкой о регистрации в ИЛ. Если жалоба (претензия) предъявлена иным способом, то ИЛ подтверждает получение жалобы (претензии) письмом за подписью Руководителя ИЛ, которое направляется заявителю тем же способом, в котором жалоба (претензия) поступила.
5. 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.
6. Ответ на жалобу (претензию) с официальными результатами рассмотрения жалобы (претензии) сообщается заявителю жалобы (претензии) в письменном виде за подписью Руководителя ИЛ. Если в результате рассмотрения жалобы (претензии) принято решение об отзыве (аннулировании) ранее выданного отчета о результатах и заявитель жалобы (претензии) не является Заказчиком тех работ, в связи с которыми поступила жалоба (претензия), то одновременно с доведением ответа заявителю жалобы (претензии) в адрес Заказчика направляется письмо за подписью Директора ООО «Спектр» об отзыве ранее выданного отчета о результатах, указанием причин такого отзыва, а также предложениями ИЛ, связанными с фактом отзыва ранее выданного отчета о результатах (например, повторное проведение работ со стороны ИЛ, возврат денежных средств).
7. Срок рассмотрения жалобы (претензии) и выдачи решения - в течение десяти рабочих дней со дня поступления жалобы (претензии) в ИЛ.

Руководитель ИЛ ООО «Спектр»



М.В. Капкаева