|  |  |
| --- | --- |
| **ООО**  **«ИЛ**  **КОНДЕЙ**  **ПЛЮС»** | **Общество с ограниченной ответственностью**  **«Испытательная лаборатория КОНДЕЙ ПЛЮС»**  **Испытательная лаборатория**  **ООО «ИЛ КОНДЕЙ ПЛЮС»** |

**Процедура урегулирования жалоб (претензий), поступивших от заказчиков и других заинтересованных сторон, к деятельности ИЛ**

**(согласно разделу 6.7 СМК-СТО 07 «Управление предоставлением услуг и взаимодействие с заказчиками (редакция 2021-02)**

Процедура урегулирования жалоб (претензий), поступивших от заказчиков и других заинтересованных сторон, к деятельности ИЛ предназначена для удовлетворения потребностей заказчиков и повышения результативности СМК ИЛ. Рассмотрению подлежат все претензии, поступившие в ИЛ, в письменном виде.

Жалобы (претензии) регистрируются начальником ИЛ в Журнале учета жалоб (претензий) по форме Приложения И, где делается соответствующая запись: отражается суть претензии, а также все КД по итогам рассмотрения жалобы (претензии), ответственный исполнитель, сроки и отметки о выполнении. Зарегистрированная жалоба (претензия) рассматривается начальником ИЛ с привлечением необходимых специалистов в течение 30 (тридцати) календарных дней.

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

При рассмотрении жалобы (претензии):

- проводится тщательный анализ поступившей информации;

- проверяется правильность оформления документации, протоколов и других материалов по соответствующему договору (заявке);

- определяется соответствие требований заявки и НД на объект испытаний, методике выполненных испытаний (отбора образцов);

- устанавливаются возможные причины, вызвавшие жалобу (претензию);

- разрабатываются КД по устранению этих причин;

- определяется необходимость внесения изменений в Реестр рисков и/или План действий в отношении рисков;

- определяется степень ответственности начальника ИЛ и конкретных исполнителей за отклонения от требований заявки и/или договора (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 архивных образцов;

- прекратить испытания, по которым поступила жалоба (претензия), если не установлены и/или не устранены причины ее вызвавшие;

- провести внеплановый внутренний аудит СМК ИЛ в части вопросов, относящихся к жалобе (претензии);

- принять (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновным лицам;

- 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/удовлетворении жалобы (претензии).

Принятое решение оформляется сотрудником, рассмотревшим жалобу (претензию) в виде проекта ответа на претензию заявителю с необходимыми приложениями (обоснованиями). Начальник ИЛ рассматривает проект ответа на претензию, 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 начальник ИЛ подписывает ответ на жалобу (претензию) и регистрирует в Журнале учета претензий.

Если начальник ИЛ принимал участие в лабораторной деятельности в отношении рассматриваемой жалобы (претензии), включая утверждение протоколов, то для рассмотрения проекта ответа должно быть привлечено иное должностное лицо, не принимавшее участие в лабораторной деятельности по рассматриваемой жалобе (претензии), в том числе возможно привлечение внешнего специалиста для оказания консультационных и юридических услуг. Указанное решение принимается директором общества по согласованию с начальником ИЛ.

Зарегистрированный ответ направляется заявителю жалобы (претензии) не позднее тридцати календарных дней от даты регистрации претензии.

Специалист по СМК при необходимости разрабатывает план КД и/или изменения в Реестррисков и/или План действий в отношении рисков и представляет на утверждение начальнику ИЛ. Отдельный план КД может не разрабатываться, необходимые КД в этом случае документируются в Журнале учета претензий.

Документация и записи, относящиеся к процедуре рассмотрения жалоб (претензий), хранится в отдельной папке в течение календарного года, а затем передается в архив ИЛ. В случае признания жалобы (претензии) правомерной, повторные испытания, включая отбор образцов, выполняются бесплатно (за счет средств Общества, в котором ИЛ является структурным подразделением).

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