Жалобы (претензии)

Процедура урегулирования жалоб (претензий) к деятельности ИЛ, поступивших от заказчиков и других заинтересованных сторон, к деятельности ИЛ предназначена для удовлетворения потребностей заказчиков и повышения результативности СМК ИЛ.

Процедура урегулирования жалоб (претензий) к деятельности ИЛ доступна заказчику по запросу.

Все поступающие Жалобы (претензии) регистрируются как входящие документы, где отражается суть претензии, при необходимости выбор и принятие корректирующих действий, ответственные за их исполнение, сроки и отметки о выполнении.

После регистрации жалобы (претензии) начальник ИЛ проводит первичный анализ жалобы (претензии) и определяет относится ли данная жалоба (претензия) к лабораторной деятельности ИЛ или нет.

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

В случае если жалоба (претензия) относится к лабораторной деятельности ИЛ начальник ИЛ в письменном виде уведомляет заявителя о принятии жалобы к рассмотрению и, в дальнейшем, информирует заявителя о ходе рассмотрения его жалобы (претензии).

При расследовании жалоб создается комиссия для оценки обоснованности жалобы, выявления причин возникновения несоответствий и принятия решений по устранению несоответствий.

Постоянно действующая Комиссия создается распоряжением директора ФБУ «Оренбургский ЦСМ»

В состав комиссии входят:

-председатель Комиссии – Директор ФБУ «Оренбургский ЦСМ»либо лицо замещающее его на время временного отсутствия;

-члены Комиссии;

- ответственный секретарь Комиссии.

Членами Комиссии могут быть представителями ФБУ «Оренбургский ЦСМ», на деятельность которых не распространяется содержание претензии заявителя. Ответственный секретарь Комиссии не имеет права голоса.

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 нормативной документации на объект испытаний методике выполненных испытаний;
* устанавливаются возможные причины, вызвавшие жалобу (претензию);
* разрабатываются корректирующие действия по устранению этих причин;
* определяется необходимость внесения изменений в Реестр 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 менеджер по качеству ИЛ.

В ИЛ могут быть рассмотрены следующие решения:

* повторно провести испытания, при возможности в присутствии заявителя;
* 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 виновникам;
* 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 жалобы (претензии).

Результаты проведенного расследования оформляются ответственным секретарем комиссии в виде акта расследования.

Менеджером по качеству ИЛ на основании акта готовится ответ за подписью председателя комиссии.

Зарегистрированный ответ направляется заявителю жалобы (претензии) не позже тридцати рабочих дней от даты регистрации претензии.

Менеджер по качеству ИЛ при необходимости разрабатывает план корректирующих действий и/или изменения в Реестр рисков и представляет на утверждение начальнику ИЛ.

Менеджер по качеству является ответственным лицом за выполнение корректирующих действий по результатам рассмотрения жалобы (претензии). При выполнении данных действий может быть проведен внеочередной внутренний аудит с целью выявления результативности проведенных мероприятий.

Вся документация и записи после рассмотрения жалобы (претензии) и направления окончательного ответа заявителю передаются в архив.

В случае признания жалобы (претензии) правомерной, повторные испытания, выполняются бесплатно.