

## **Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб**

Генеральный директор ООО «Качество испытаний», рассматривает поступившую жалобу и передаёт её Менеджеру по качеству.

Менеджер по качеству должен зарегистрировать жалобу в «Журнале регистрации жалоб» и установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия.

Генеральный директор ООО «Качество испытаний» должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации.

Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

ООО «Качество испытаний» может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее, чем через 20 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении ООО «Качество испытаний»;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 2 месяцев).

### **8. Правила и сроки оформления решения по жалобе**

Решение по жалобе оформляется в двух экземплярах, в течение 30 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке (Приложения 4) данной процедуры утверждается генеральным директором ООО «Качество испытаний».

Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;

При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО «Качество испытаний», согласно Документированной процедуре «Порядок рассмотрения апелляций» СМК ОСП-02.ДП.12/01-2015, которая находится в открытом доступе на сайте ООО «Качество испытаний», или обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

### **Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

Согласно Документированной процедуре «Порядок рассмотрения жалоб», Решение по жалобе направляет Менеджер по качеству, на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 2-х месяцев с момента его оформления, с использованием средств

связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у Менеджера по качеству ООО «Качество испытаний».

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОСП» у Менеджера по качеству, согласно п.10.4. настоящей процедуры, с последующей сдачей в архив.

Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ООО «Качество испытаний».

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ООО «Качество испытаний» систематически проводятся: анализ жалоб поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа проведения работ по подтверждению соответствия.