7.9.4 Процесс рассмотрения жалоб (претензий)

7.9.4.1 Получение, проверка и рассмотрение жалобы (претензии).

Направленная в адрес ИЛ жалоба (претензия) регистрируется как входящая корреспонденция через секретаря ООО «ПСМ» в порядке, принятом на ООО «Производстве Себряковминводы», и передается начальнику ИЛ. Начальник ИЛ после получения, проверки жалобы (претензии) регистрирует ее в Журнале «Претензии и рекламации» и составляет Уведомление (приложение 13 РК). Уведомление о приеме и рассмотрении жалобы (претензии) направляется заявителю через секретаря ООО «ПСМ» в порядке, принятом на ООО «Производстве Себряковминводы», как исходящая корреспонденция.

Если начальник ИЛ принимал участие в проведении испытаний, по результатам которых поступила жалоба(претензия), то жалоба (претензия) рассматривается высококвалифицированным сотрудником, назначенный руководителем ИЛ. Такой сотрудник назначается из персонала, не участвовавшего в проведении испытаний, по результатам которых поступила жалоба (претензия), в журнале «Претензии и рекламации» делается соответствующая записью.

При необходимости руководитель ИЛ привлекает специалистов для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам, а также для разъяснения отдельных положений нормативных документов.

Срок рассмотрения жалобы в течении трех рабочих дней.

7.9.4.2 При рассмотрении жалобы (претензии):

- проводится тщательный анализ поступившей информации и при необходимости запрашивается данные у заявителя

- принимается решение об обоснованности подачи претензии

- проводится совещание среди сотрудников ИЛ причастных к выполнению лабораторной деятельности

- определяется степень ответственности руководителя ИЛ и конкретных исполнителей за отклонения от требований заявки.

- устанавливаются причины, вызвавшие жалобу

- принимаются решения относительно необходимых мер, в ответ на обоснованную жалобу;

- определяется необходимость внесения изменений в Реестр рисков

Ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии) и всех необходимых действий несет начальник ИЛ или назначенный сотрудник.

Сбор данных и информаций предусматривает:

- запрос документов у заявителя (копии экземпляров протоколов, на которую ссылается заявитель)

- подготовка копий заявки на выполнение лабораторной деятельности, протоколов. Записей (рабочие журналы), относящиеся к лабораторной деятельности, по которой поступила жалоба (претензия)

- сверка полученных копий протоколов от заявителя с экземплярами протоколов ИЛ

- иные данные, которые относящиеся к выполнению лабораторной деятельности.

7.9.4.3 С учетом характера жалобы (претензии) и причин, ее обусловивших, а также результатов их рассмотрения могут быть приняты следующие решения, как пример:

- если жалоба (претензия) касается выданных протоколов, то ответственный планирует действия, связанные с аннулированием протоколов или выдачи изменения к протоколу, согласно п.7.8 настоящего РК

- если жалоба касается хода выполнения лабораторной деятельности, то планируется рассмотрение повторного испытания сотрудником, не участвовавшего в проведении испытаний, по результатам которых поступила жалоба.

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

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

- принять (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам

- мотивированно отказать в принятии жалобы (претензии)

Сведения об ответных действиях начальник ИЛ фиксирует в форме План действий по урегулированию претензий (Приложение 11 РК). Все сроки действий, мер, отраженных в Плане действий по урегулированию претензии, отслеживаются начальником ИЛ.

7.9.4.4 Обеспечением принятия необходимых мер по жалобе (претензии) является:

- регистрация жалобы (претензии) в журнале регистрации «Претензии и рекламации»

- рассмотрение жалобы квалифицированным персоналом

- проведение анализа жалобы, для установления причины появления жалобы (претензии)

- принятие решения по жалобе (претензии)

- проведение корректирующих действий по устранению жалобы (претензии)

- зарегистрированный ответ заявителю жалобы (претензии)

- реализация запланированных мероприятий по жалобе

- внутренним аудитом СМ проверяется процедура п.7.9 Жалобы: на наличие жалоб их проверка, меры, предпринятые для устранения причин жалоб, удовлетворенность ответом заявителя жалобы, повтор аналогичных жалоб.

7.9.5 Начальник ИЛ информирует заявителя о получении жалобы (дату получения, регистрационный номер жалобы), о ходе и результатах рассмотрения жалобы (претензии) зарегистрированным официальным письмом посредством электронной почты или почтой, при необходимости.

7.9.6. Принятое решение оформляется сотрудником, рассмотревшим жалобу (претензию) в виде официального письма на официальном бланке предприятия **Уведомление о результатах рассмотрения жалобы (претензии) (приложение 12 РК)** с необходимыми приложениями (обоснованиями), передает юристу ООО «ПСМ» для получения одобрения и правомерности.

После одобрения юриста, Уведомление передается секретарю ООО «ПСМ». Секретарь ООО «ПСМ» регистрирует **Уведомление о результатах рассмотрения жалобы (претензии)** и направляет его заявителю жалобы (претензии) в порядке, принятом на ООО «Производство Себряковминводы».

Уведомление о результатах рассмотрения жалобы (претензии) направляется в срок в течении 10 дней от даты регистрации претензии.

В случае несогласия с принятым решением, заявитель имеет право обратится в суд в соответствии с действующим законодательством.

7.9.7 Документация и записи, относящиеся к процедуре рассмотрения жалоб (претензий), хранятся в отдельной папке в течении календарного года, а затем передаются в архив ИЛ, срок хранения 5 лет

7.9.8. Персонал ИЛ, участвующий в процедуре рассмотрения жалобы (претензий), выполняет требования конфиденциальности и не передает какую-либо информацию ни в каком виде третьим лицам.

7.9.9 Жалобы (претензии), независимо от результатов рассмотрения, являются входными данными для анализа со стороны руководства.