

## **Общие сведения о порядке работы с жалобами (претензиями) в ИЦ ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»**

Работа с жалобами (претензиями) в ИЦ ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» осуществляется в соответствии с разделом 7.9 Руководства по качеству РК-2024 и ДП-ИЦ-07-24 «Управление несоответствиями, корректирующими действиями, жалобами (претензиями). Документированная процедура».

### **Прием и регистрация жалоб (претензий)**

При поступлении жалобы (претензии) руководитель ИЦ (заместитель руководителя ИЦ) устно оповещает генерального директора и заместителя генерального директора по качеству о поступлении жалобы (претензии). По запросу генерального директора руководитель ИЦ (заместитель руководителя ИЦ) предоставляет все материалы по жалобе (претензии).

При поступлении жалобы (претензии) руководителем ИЦ (заместителем руководителя ИЦ) проверяется, относится ли жалоба (претензия) к лабораторной деятельности, за которую несет ответственность ИЦ, оценивается правомерность жалобы (претензии).

Регистрацию жалобы (претензии) проводит руководитель ИЦ (или заместитель руководителя ИЦ) в Журнале регистрации жалоб (претензий).

После регистрации жалобы (претензии) руководителем ИЦ (или заместителем руководителя ИЦ) устанавливаются контактные лица, а также определяется канал связи для взаимодействия с заявителем. Заявителю сообщается регистрационный номер жалобы (претензии) в соответствии с Журналом регистрации жалоб (претензий). Кроме того, заявитель информируется о ходе рассмотрения жалобы (претензии) и о результатах рассмотрения жалобы (претензии) по выбранным и приемлемым для обеих сторон каналам связи.

### **Рассмотрение жалоб (претензий)**

Заместитель генерального директора по качеству собирает всю необходимую информацию по поступившей жалобе (претензии) и готовит комплект материалов по рассмотрению жалобы (претензии), знакомит с материалами генерального директора.

При необходимости заявитель информируется о ходе рассмотрения жалобы (претензии) и промежуточных результатах по установленным каналам связи.

ИЦ несет ответственность за принятие решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалоб (претензий), а также за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии).

Отслеживание жалоб (претензий) обеспечивается через Журнал регистрации жалоб (претензий).

При необходимости ИЦ может запросить у заявителя дополнительные документы или информацию.

В случае, если при рассмотрении жалобы (претензии) существуют риски нарушения беспристрастности, рассмотрение жалобы (претензии) осуществляется комиссией, назначаемой генеральным директором.

Такое решение принимается генеральным директором, после рассмотрения материалов по жалобе (претензии).

В принятии решения по жалобе (претензии) не может участвовать лицо, которое принимало участие в деятельности ИЦ, по поводу которой поступила жалоба (претензия).

Выявленные в ходе рассмотрения жалобы (претензии) несоответствия регистрируются и прорабатываются в соответствии с установленным порядком.

По результатам рассмотрения жалобы (претензии) заместитель генерального директора по качеству подготавливает Решение по жалобе (претензии), которое утверждается генеральным директором.

Решение по жалобе (претензии) должно содержать:

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

После утверждения, решение по жалобе (претензии) направляется заявителю, который направил жалобу (претензию).

В ходе рассмотрения жалобы (претензии) ИЦ соблюдает конфиденциальность информации в соответствии с установленными требованиями.

**Срок рассмотрение жалоб (претензий) не должен превышать  
10 (десяти) рабочих дней с момента поступления жалобы (претензии)**