

Процедура рассмотрения жалоб (претензий) в ИЦ ПВ ООО «ИЦПС»

Процедура рассмотрения (урегулирования) жалоб (претензий) к деятельности ИЦ ПВ ООО «ИЦПС» (далее – ИЦ) предназначена для удовлетворение законных требований заказчика работ, исключение нежелательных последствий и улучшение деятельности ИЦ.

В ИЦ определен следующий порядок рассмотрения (урегулирования) жалоб (претензий):

1. Получение жалобы

1.1 При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заказчика работ с результатами деятельности ИЦ, заказчик работ (далее – заявитель) имеет право направить в ИЦ жалобу.

1.2 Жалоба подается в письменном виде и подписывается заявителем. Жалоба может направляться на бумажном носителе (лично или заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении), или в виде электронного документа (факс, электронная почта ИЦ).

1.3 Поступившее письмо с жалобой секретарь ООО «ИЦПС» регистрирует и перенаправляет руководителю ИЦ.

2. Анализ жалобы

2.1 Руководитель ИЦ проводит предварительный анализ жалобы и назначает ответственного исполнителя (далее – ответственный по жалобе) за детальный анализ конкретной жалобы и подготовку ответа заявителю из числа работников, не принимавших участия в деятельности ИЦ, по поводу которой поступила жалоба.

2.2 Ответственный за систему менеджмента регистрирует жалобу в «Журнале регистрации жалоб (претензий)»

2.3 Ответственный по жалобе проводит анализ информации по поступившей жалобе:

- проверяет, относится ли жалоба к деятельности, за которую ИЦ несет ответственность;
- оценивает правильность оформления жалобы (в части информации по п. 2.4);
- определяет достаточность информации;
- осуществляет проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы.

2.4 К рассмотрению принимается жалобы, содержащие следующую информацию:

- суть проблемы;
- номер договора, дата его заключения (при наличии);
- основания для жалобы;
- необходимые доказательные документы;
- подпись заявителя.

2.5 В случае если предоставленной заявителем информации недостаточно ответственный по жалобе информирует об этом заявителя с целью получения всей необходимой и достаточной информации для объективного рассмотрения.

2.6 Жалоба считается обоснованной и подлежит рассмотрению и урегулированию в следующих случаях:

- не соблюдены установленные правила и методы проведения испытаний;
- оказанная услуга не соответствует по качеству требованиям, установленным нормативно-правовыми, нормативной документацией, требованиям заказчика работ в соответствии с заключенным договором;
- наличие несоответствия в оформлении сопроводительной документации, удостоверяющей качество поставляемой услуги, включая нечеткое их оформление.

2.7 Ответственный по жалобе информирует заявителя (когда это возможно) о получении жалобы, о принятии ее к рассмотрению и о результатах рассмотрения.

3. Выявление причин(ы) жалобы, разработка и реализация действий по устранению жалобы

3.1 На основании анализа информации по жалобе, представленного ответственным по жалобе руководитель ИЦ принимает решение по данной жалобе.

3.2 Ответственный по жалобе, на основе принятого решения, подготавливает и направляет заявителю в письменном виде, на бумажном носителе (лично или заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении) или в виде электронного документа (факс, электронная почта ИЦ) официальное уведомление о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

3.3 Действия в отношении жалобы (предложения по урегулированию) ответственный по жалобе согласовывает с заявителем.

3.4 Если жалоба признана обоснованной руководитель ИЦ обеспечивает реализацию согласованных с заявителем действий в ее отношении в установленный срок.

3.5 ИЦ предоставляет заявителю официальное уведомление о результатах рассмотрения жалобы (претензии). Жалоба считается урегулированной после получения от заявителя подтверждающей информации.

Срок рассмотрения жалоб, поступивших в ИЦ и подготовки ответа на них – не более 10 рабочих дней с момента предъявления. Датой предъявления жалобы является дата фактического поступления (регистрации) жалобы в ИЦ.