

## 7.9 ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИИ)

7.9.1 Процедура управления жалобами и претензиями (далее жалобами) включает в себя:

- получение, регистрацию и идентификацию жалобы;
  - назначение ответственного специалиста (комиссии) за рассмотрение жалобы;
  - организацию рассмотрения жалобы;
  - установление обоснованности жалобы и определение факта несоответствия (соответствия) процессу лабораторной деятельности;
  - обеспечение того, что необходимые меры предпринимаются;
  - принятия решения по жалобе и написания ответа адресату, направившему жалобу;
  - принятие мер, направленных на устранение причин, вызвавших жалобу, если жалоба обоснована.
- организацию контроля над устранением причин, вызвавших жалобу.

7.9.2 Описание процесса обращения с жалобами находится в открытом доступе и размещено на корпоративном сайте по адресу [www.medecol.ru](http://www.medecol.ru), в разделе «Специальная оценка условий труда. Производственный контроль. Оценка профессиональных рисков/Испытательная лаборатория/Работа с жалобами и претензиями» и доступно всем заинтересованным сторонам по запросу.

7.9.3 Жалобу, полученную в письменном виде по почте, по электронной почте, по факсу, через сайт или устно на личном приеме у ответственного сотрудника лаборатории менеджер по качеству регистрирует в «Журнале регистрации претензий» (Ф 59-01-2019), передает заведующему лабораторией и информирует заявителя о получении жалобы.

7.9.4 Регистрация жалобы осуществляется не позднее следующего рабочего дня после её поступления.

7.9.5 Жалобы в устном виде по телефону не принимаются. В этом случае, заказчику, решившему подать жалобу, предлагается подать её в письменном виде.

7.9.6 Заведующий лабораторией после изучения жалобы и определения, относится ли жалоба к лабораторной деятельности, за которую ИЛ несет ответственность, передает жалобу ответственному специалисту для рассмотрения.

7.9.7 В случае если при рассмотрении жалобы устанавливается ее необоснованность или жалоба не относится к лабораторной деятельности, за которую ИЛ несет ответственность, менеджер по качеству готовит ответ и направляет его заявителю за подписью заведующего лабораторией.

7.9.8 О жалобах, для разрешения которых требуется компетенция руководства компании, заведующий лабораторией сообщает генеральному директору.

7.9.9 Срок рассмотрения жалобы и направления ответа заявителю за подписью заведующего лабораторией, как правило, не может быть более 10 рабочих дней с момента её регистрации.

7.9.10 Ответы на жалобы, рассмотренные комиссией, подписывает генеральный директор.

7.9.11 Жалобу рассматривают сотрудники, не имеющие отношения, к деятельности лаборатории, по поводу которой поступила жалоба.

7.9.12 При организации рассмотрения жалоб ответственный сотрудник или комиссия осуществляют следующие действия:

- проводят сбор и проверку всей необходимой информации по жалобе;
- проводят анализ жалобы на её обоснованность;
- проверяют правильность оформления документации, протоколов и других материалов по соответствующему договору (заявке);
- определяют соответствие требований заявки и нормативной документации на объект испытаний методике выполненных испытаний (отбора образцов);
- устанавливают возможные причины, вызвавшие жалобу и разрабатывают КД по устранению этих причин;
- определяют степень ответственности и вины конкретных исполнителей за отклонения от

требований заявки и/или договора (при выявлении нарушений);

- определяют необходимость внесения изменений в Реестр рисков и/или План действий в отношении рисков;

- оформляют письменный ответ на официальном бланке ООО «УРЦСА», в котором содержатся результаты рассмотрения жалобы.

7.9.13 Генеральный директор, когда требуется его компетенция, рассматривает представленные комиссией материалы, привлекает при необходимости специалистов для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам.

7.9.14 Менеджер по качеству при необходимости проводит дальнейшие действия, связанные с жалобой, в соответствии с СТО СМК 06-01-2024 «Управление несоответствующей работой. Корректирующие действия» и вносит изменения в реестр рисков и/или план действий в отношении рисков.

7.9.15 Персонал ИЛ, участвующий в процедуре рассмотрения жалобы, обязан выполнять требования конфиденциальности.

7.9.16 Жалобы, независимо от результатов рассмотрения, являются входными данными для анализа со стороны руководства.

7.9.17 Ответственность за процедуру рассмотрения жалоб, принятия всех необходимых мер, решений и контроль исполнения корректирующих действий, несет заведующий ИЛ.