

ВЫПИСКА

Из Руководства по качеству Центральной испытательной лаборатории природно – питьевой воды (далее – ЦИЛППВ) ООО «Концессии водоснабжения» (уникальный номер записи об аккредитации в реестре аккредитованных лиц RA.RU.21NM95) РК-ЦИЛППВ-01-2026 (Редакция № 03)

Жалобы (претензии)

1. Процедура урегулирования жалоб (претензий), поступивших от Заказчиков и других заинтересованных сторон, к деятельности ЦИЛППВ предназначена для удовлетворения потребностей Заказчиков и повышения результативности СМК ЦИЛППВ. Рассмотрению подлежат все претензии, поступившие в ЦИЛППВ, в том числе и в форме устного обращения.

Жалобы (претензии) регистрируются начальником лаборатории в Журнале регистрации жалоб и претензий (АФЗ-2026), где отражается суть претензии.

Порядок обращения с жалобами (претензиями), предусмотренный пунктом 7.9. РК, доступен всем заинтересованным сторонам:

- на стенде ЦИЛППВ: в виде выписки из РК-ЦИЛППВ-01-2026, на сайте ООО «Концессии водоснабжения»;
- по запросу: в виде копии, заверенной начальником ЦИЛППВ.

Записи, относящиеся к процедуре рассмотрения жалоб (претензий), хранятся в отдельной папке в течение календарного года, а затем передаются в архив ЦИЛППВ. Если в течение календарного года жалоб (претензий) к ЦИЛППВ не поступило, то в Журнал регистрации жалоб и претензий начальник лаборатории вносит запись: «За 20__ год жалоб (претензий) в адрес ЦИЛППВ не поступало».

Жалобы (претензии), поступившие от внутреннего Заказчика, рассматриваются в порядке, установленном п. 7.9 РК.

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

2. Для рассмотрения жалобы (претензии), начальник лаборатории создает комиссию внутренним распоряжением из персонала, не участвовавшего в проведении испытаний, по результатам которых поступила жалоба (претензия). В течении 3-х рабочих дней комиссия устанавливает причины, и принимает решение о проведения расследования, определяет корректирующие действия. Персонал ЦИЛППВ, участвующий в процедуре рассмотрения жалоб (претензий), обязан выполнять требования конфиденциальности и не передавать какую-либо информацию и ни в каком виде третьим лицам.

Жалоба (претензия) не подлежит дальнейшему рассмотрению, если она не относится к лабораторной деятельности, начальник лаборатории готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю.

3. При рассмотрении жалобы (претензии):

- проводится тщательный анализ поступившей информации;
- проверяется правильность оформления документации, протоколов и других материалов по соответствующему договору (заявке);
- определяется соответствие требований заявки и нормативной документации на объект испытаний методике выполненных испытаний (отбора образцов);
- устанавливаются возможные причины, вызвавшие жалобу (претензию);
- разрабатываются КД по устранению этих причин;
- определяется необходимость внесения изменений в Реестр рисков и План действий в отношении рисков;

– определяется степень ответственности начальника лаборатории и конкретных исполнителей за отклонения от требований заявки или договора (при выявлении нарушений).

4. Ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии) и всех необходимых действий несет назначенный персонал.

5. Если жалоба (претензия) предъявлено лично, то заявителю жалобы (претензии) на его экземпляре ставится отметка о регистрации жалобы (претензии) в ЦИЛППВ либо по письменной просьбе заявителя выдается копия его жалобы (претензии) с отметкой о регистрации в ЦИЛППВ.

Если жалоба (претензия) предъявлена иным способом, то ЦИЛППВ подтверждает получение жалобы (претензии) письмом за подписью начальника центральной испытательной лаборатории природно-питьевой воды, которое направляется заявителю тем же способом, в котором жалоба (претензия) поступила:

- по почте (письменно);
- электронной почтой (в сканированном виде, письменно);

В процессе рассмотрения жалобы (претензии) начальник центральной испытательной лаборатории природно-питьевой воды информирует подателя жалобы (претензии) о ходе и результатах ее рассмотрения.

6. Начальник лаборатории рассматривает проект ответа, заявителю претензии, привлекая при необходимости специалистов Общества для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам, а также для разъяснения отдельных положений нормативных документов. При одобрении проекта ответа заявителю жалобы (претензии) начальник лаборатории подписывает и регистрирует в Журнале регистрации жалоб и претензий.

Зарегистрированный ответ направляется заявителю жалобы (претензии) не позже 10 рабочих дней от даты регистрации претензии.

Начальник лаборатории

Б.А. Шумакова

