

Правила рассмотрения жалоб и претензий и ответственность за их выполнение установлены в Документированной процедуре системы менеджмента качества ООО «НПО ИМПУЛЬС» «Управление претензиями» и распространяются на деятельность Органа инспекции (ОИ).

Согласно Правилам, Заказчик информируется о порядке подачи жалоб и претензий до заключения договора на проведение работ.

Жалоба или претензия подается на имя Генерального директора ООО «НПО ИМПУЛЬС» в письменной форме, и должна быть аргументированной.

В тексте жалобы/ претензии указываются следующие сведения:

- наименование Заказчика;
- адрес, по которому следует направить ответ на жалобу/претензию;
- содержание жалобы/претензии;
- перечень документов, прилагаемых к жалобе/претензии (при наличии);
- наименование должности, фамилия и подпись должностного лица, представляющего заказчика при подаче жалобы/претензии, и печать организации;
- контактная информация.

Жалоба/претензия, поступившая без подписи и печати заказчика, по телефону или электронной почте, к рассмотрению не принимается. В этом случае Заказчику разъясняются правила подачи жалоб и претензий и подтверждается готовность реагирования на них со стороны ОИ ООО «НПО ИМПУЛЬС».

Жалобы и претензии по вопросам, регламентированным законодательными и нормативными документами в области оценки соответствия, не рассматриваются.

Правила рассмотрения жалоб и претензий включают:

- прием и регистрацию жалобы/претензии;
- информирование Заказчика о приеме жалобы/претензии;
- первичное рассмотрение жалобы/претензии;
- рассмотрение жалобы/претензии на Координационном совете ООО «НПО ИМПУЛЬС» в случае признания ее правомочной, принятие решения и определение состава мероприятий по жалобе/претензии;
- выполнение установленных мероприятий.

Прием и регистрация претензий и вся информация по работе с ней заносится в Журнал регистрации претензий.

Заказчик информируется в письменной форме о приеме жалобы/претензии и процедуре рассмотрения жалоб/претензий, о действиях в ходе рассмотрения и принятом решении.

Ответственность за организацию работы по претензии несёт руководитель ОИ.

Если претензия (жалоба), поступившая от третьих лиц, относится к деятельности заказчиков ОИ, Орган инспекции адресует ее заказчику в форме официального письма. В этом случае ОИ взаимодействует с заказчиком при выполнении с его стороны действий по претензии. Соответствующая информация вносится в Журнал регистрации претензий. Ответственность за взаимодействие с заказчиком (в части контроля) и подателем претензии (жалобы) несет руководитель ОИ.

Решение по претензии может предусматривать:

- обоснованное отклонение жалобы/претензии и информирование Заказчика о причинах отклонения, возможностях обжалования такого решения;
- признание жалобы/претензии обоснованной и поручение соответствующим должностным лицам провести необходимые мероприятия (коррекция, корректирующие мероприятия) и проинформировать об этом заказчика.

Решение по претензии направляется Заказчику по окончании процесса рассмотрения в письменном виде.

При работе с жалобами и претензиями соблюдаются установленные в ОИ требования конфиденциальности рассматриваемой информации.

Срок рассмотрения жалобы/претензии - не более одного месяца со дня её подачи.