

**Процедура урегулирования жалоб (претензий)**

Испытательная лаборатория ГАУ ТО «ТОВЛ» имеет документированный процесс для получения, рассмотрения жалоб (претензий) и принятия решений по жалобам (претензиям).

В отделе приема объектов исследований регистрируются все жалобы (претензии) заказчиков. Жалобой считается представленное в письменной или устной форме заявление заказчика или его представителя о неудовлетворяющей деятельности Испытательной лаборатории. Претензии регистрируется в «Журнале регистрации претензий от заказчиков».

Описание процесса обращения с жалобами (претензиями) доступно всем заинтересованным сторонам по запросу.

При получении жалобы (претензии) Испытательная лаборатория удостоверяется, что жалоба (претензия) относится к лабораторной деятельности, за которую она несет ответственность, и, если это так, принимает ее на рассмотрение.

Испытательная лаборатория несет ответственность за принятие всех решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалобы (претензии).

Процесс рассмотрения жалоб (претензий) включает:

a) описание процесса получения, проверки, рассмотрения жалобы (претензии) и принятия решения об ответных действиях, которые должны быть предприняты;

b) отслеживание и регистрация жалоб (претензий), включая действия, предпринятые для их разрешения;

c) обеспечение того, что необходимые меры предпринимаются.

Испытательная лаборатория несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии).

Когда это возможно, Испытательная лаборатория подтверждает получение жалобы (претензии) и информирует заявителя о ходе и результатах рассмотрения.

Результаты рассмотрения жалобы (претензии), которые будут доведены до заявителя, подготовлены или рассмотрены и одобрены лицом(ами), которое(ые) не принимало(и) участия в деятельности структурного подразделения, по поводу которого поступила жалоба (претензия).

Когда это возможно, Испытательная лаборатория предоставляет заявителю официальное уведомление о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

Корректирующие и предупреждающие действия по результатам рассмотренных претензий проводит в соответствии с ДП-02-08 «Документированная процедура. Корректирующие и предупреждающие действия».