**Права и обязанности заявителей.**

**Права:**

Установить каналы для официальной деловой связи с ответственным представителем ИЦ ООО «Комплексстрой».

Основанием для организации работ по подтверждению (оценке) соответствия продукции служит официальное обращение (письмо, факс, E-mail) заявителя в ИЦ ООО «Комплексстрой», в котором заявитель информирует о своем намерении провести освидетельствование объекта

Обращаться в орган по аккредитации с жалобами на неправомерные действия аккредитованной испытательной лаборатории в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Обязанности:**

Для проведения работ по подтверждению (оценке) соответствия заявитель обязан предоставить заявку (заявление) по утвержденной форме ИЦ ООО «Комплексстрой»

Заявка предоставляется в ИЦ ООО «Комплексстрой» в печатном виде с подписью руководителя или уполномоченного лица, с оригинальной печатью. Возможна подача заявки в отсканированном виде по электронной почте с последующим досылом оригинала.

Документы и материалы для проведения оценки соответствия предоставляются в ИЦ ООО «Комплексстрой» в виде копий, заверенных заявителем.

Получив решение ИЦ ООО «Комплексстрой» с положительным ответом и договором на проведение работ по оценке соответствия, оплатить работы по оценке соответствия.

Если проведение испытаний в целях получения недостающих доказательственных материалов признано необходимым, ИЦ ООО «Комплексстрой» согласует с заявителем сроки и условия их проведения и информирует заявителя о необходимости представления дополнительной технической информации и образцов продукции.

Принять оформленные документы об оценке соответствия (акт технического освидетельствования или заключение).

Оплачивать Исполнителю стоимость произведенных работ, в том числе командировочные и другие расходы связанные с осуществлением деятельности по подтверждению соответствия.

Улучшение взаимоотношений Испытательного центра с Заказчиками и удовлетворение их ожиданий осуществляется путем:

-поддержания способности адекватно отвечать потребностям и ожиданиям Заказчиков;

- анкетирования Заказчиков с целью оценки их удовлетворенности;

- доведения требований Заказчиков до сведения исполнителей.

Анализ всех требований проводится до заключения договора (контракта) на проведение работ.

В течение всей работы, особенно при долгосрочных контрактах, ИЦ поддерживает связь с Заказчиком (разъяснение технических вопросов, информирование о результатах испытаний или отклонениях в ходе работ, при необходимости – корректировка планов и др.).

Все спорные вопросы, возникающие в ходе проведения работ, обсуждаются и согласовываются с Заказчиком, при необходимости вносятся изменения и дополнения к договору, контракту, о чем ставятся в известность персонал, задействованный для проведения соответствующих работ.

Заказчику или его представителю предоставляется право на ознакомление с необходимыми нормативными документами, документами аккредитованного Испытательного центра (аттестат аккредитации, РК, Паспорт и т.д.), условиями проведения и порядком исполнения его заказа.

Результаты испытаний выдаются Заказчику в установленной форме в сроки, согласованные с Заказчиком и указанные в договоре.

Ответственность за взаимодействие с Заказчиком, соблюдение сроков и условий предоставления Заказчику результатов работ несет руководитель ИЦ.

**Правила рассмотрения жалоб**

Процедура анализа претензий Заказчиков и третьих лиц к деятельности Испытательного центра предназначена для удовлетворения потребностей Заказчиков и улучшения СМК ИЦ.

Реализация процедуры предусматривает: регистрацию, рассмотрение каждой претензии и принятия, при необходимости, корректирующих и/или предупреждающих мер.

Все претензии различного характера к деятельности Испытательного центра подлежат тщательному рассмотрению, форма жалобы приведена в Приложении.

Поступающие претензии (рекламации, жалобы) регистрируются Руководителем Испытательного центра в журнале «Учета апелляций, жалоб и разногласий, где отражается суть претензии, а также все последующие действия по рассмотрению претензии: план мероприятий по анализу причины рекламации, при необходимости выбор и принятие корректирующих действий, ответственные за каждое мероприятие, сроки и отметки о выполнении.

Порядок рассмотрения апелляций и жалоб к деятельности Испытательного центра предусматривает назначение распоряжением генерального директора ООО «Комплексстрой»» комиссии для установления причин претензии и принятия решений.

В состав комиссии включают наиболее квалифицированных и опытных сотрудников Испытательного центра, не заинтересованных в результатах анализа.

Комиссия осуществляет следующие действия:

- проводит тщательный анализ претензии (рекламации);

- проверяет правильность оформления документации, протоколов и т.д.

Генеральный директор ООО «Комплексстрой» рассматривает все представленные комиссией материалы, привлекает, при необходимости, специалистов для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам.

В случае принятия рекламации Испытательный центр предпринимает следующие действия:

- устанавливает причины, вызвавшие рекламацию;

- намечает мероприятия по устранению этих причин;

- при необходимости принимает решение о повторном проведении испытаний с участием подателя рекламации или другой аккредитованной в этой области лаборатории (центра);

- определяет степень вины Испытательного центра и конкретных исполнителей.

- проводит внеплановый внутренний аудит области деятельности Испытательного центра, относящейся к претензии;

- принимает (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;

- сообщает Заявителю претензии о принятых мерах;

- осуществляет необходимые корректирующие действия.

При обоснованности претензии осуществляется деятельность по управлению несоответствующей работой, изложенная в п. 4.10 настоящего РК.

Если в результате рассмотрения претензии устанавливается ее необоснованность, Испытательный центр направляет Заказчику мотивированный отказ в принятии претензии.

Ответ на претензию (рекламацию) сообщается подателю претензии (рекламации) в месячный срок.

В случае разногласий по факту рекламации и результатам их рассмотрения Испытательный центр может обратиться в другие компетентные организации.

В случае несогласия Испытательного центра с выводами по результатам внешнего контроля он имеет право обратиться в орган по аккредитации.

Ответственным за процедуру рассмотрения претензий к деятельности Испытательного центра является руководитель Испытательного центра.

**Форма журнала апелляций, жалоб и разногласий.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Дата  поступления** | **Наименование организации, адрес** | **Краткое содержание апелляций, жалоб и разногласий** | **Ответственный за рассмотрение** | **Исполнитель** | **Сроки выполнения** | **Принятые  меры** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Форма жалобы**

Руководителю

ООО «Комплексстрой»

**Заявление**

1. **Сведения о предъявляющем жалобу**

Наименование организации

Юридический и фактический адрес

Телефон, факс

Электронная почта

ФИО предъявителя жалобы

1. **Сведения о лифте**

Адрес объекта установки лифта

Идентификационный

номер лифта

Форма оценки/подтверждения соответствия, проводимая ОС

1. **Описание жалобы:**
2. **Список прилагаемых документов**

Дата

Подпись