## **Жалобы (претензии)**

Рассмотрение жалоб, претензий и апелляций (далее обобщенно – претензии) заказчиков и других заинтересованных сторон (далее - заявителей) осуществляется в рамках процесса реализации обратной связи. Цель рассмотрения претензий – удовлетворение законных требований заявителей, повышение удовлетворённости и лояльности, а также улучшение качества предоставляемых Испытательным Центром услуг.

Поступающие претензии принимаются только в письменной форме.

Такие претензии могут быть приняты следующими способами:

* Лично;
* Заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
* Другими способами, обеспечивающими возможность фиксирования факта получения претензии.

Вместе с предъявляемой претензией заявитель имеет право запросить ознакомление с порядком рассмотрения и анализа претензий.

Претензии по вопросам, связанным процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, Испытательный Центр не рассматривает.

**Порядок рассмотрения и анализа претензий:**

**1. Подача претензии заявителем.** Претензия подается в письменной форме и подписывается заявителем. Претензия направляется по почте или вручается лично;

**2. Регистрация в установленном порядке претензии**. Все претензии, поступившие в ООО «КОМПЛЕКССТРОЙ», подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации претензий (жалоб)»

**3. Рассмотрение претензии.** К рассмотрению принимается претензия, содержащая следующую информацию:

* Суть проблемы;
* Номер договора, дата его заключения;
* Основания для претензии;
* Необходимые доказательные материалы;
* Подпись заявителя, печать организации.

Заявитель, представивший претензию, не содержащую указанных атрибутов, информируется об этом менеджером по качеству с целью получения всей необходимой и достаточной информации для объективного рассмотрения претензии.

Претензия считается обоснованной и подлежит рассмотрению в следующих случаях:

* Не соблюдены установленные правила и процедуры выполнения работ;
* Оказанная услуга не соответствует по качеству требованиям, установленным нормативно-правовыми, нормативной и технической документации, требованиям заявителя в соответствии с заключённым договором;
* Наличие несоответствия в оформлении сопроводительной документации, удостоверяющей качество поставляемой услуги, включая нечёткое их оформление.

Претензия не может быть принята с точки зрения выработки последующих действий со стороны ООО «КОМПЛЕКССТРОЙ» при выявлении следующих обстоятельств:

* При нарушении правил использования и(или) хранения объекта оценки соответствия;
* При нарушении порядка предъявления рекламации в соответствии с Гражданским кодексом РФ.

Срок рассмотрения претензий, поступивших в ООО «КОМПЛЕКССТРОЙ» и подготовки ответа на них - не более 10 дней со дня регистрации.

Руководитель Испытательного Центра ООО «КОМПЛЕКССТРОЙ» проводит анализ поступившей претензии, анализ предоставленных документов, документов, содержащихся в Испытательном Центре, а также дополнительных материалов (опрос работников, проверку технических записей, анализ требований, установленных в договоре и т.д.) для формирования своей позиции.

**4. Принятие необходимых мер и документальное оформление принятых мер и их результатов.**

Претензия, в случае её обоснованности, может быть урегулирована:

* Восполнением оказанной услуги;
* Возмещение транспортных и других расходов;
* Путём соразмерного уменьшения цены.

Если претензия будет признана необоснованной, руководитель Испытательного Центра, на основе проведенного анализа и принятого решения, подготавливает ответ с аргументированным заключением и направляет его заявителю.

Если претензия может быть урегулирована в процессе непосредственного взаимодействия представителей сторон, руководитель Испытательного Центра в дальнейшем запрашивает подтверждение заявителя об урегулировании в письменном виде.

В случае признания претензии обоснованной, руководитель Испытательного Центра на основе проведенного анализа и принятого решения подготавливает ответ с предложениями по урегулированию и направляет его заявителю или другой заинтересованной стороне.

В случае признания претензии обоснованной, принимаются корректирующие мероприятия, а также, дополнительно может быть инициирован внеплановый внутренний аудит.

Реквизиты письма-ответа заявителю, предпринятые меры (внутренний аудит, корректирующее) подлежат обязательной регистрации менеджером по качеству в «Журнале регистрации претензий (жалоб)».

В случае невозможности разрешить споры, связанные с удовлетворением претензий заявителя или другой заинтересованной стороны, заявитель или заинтересованная сторона вправе обратиться в суд для защиты своих интересов.

По результатам анализа претензий определяются должностные лица, чьи действия повлекли за собой несоответствия и претензионное обращение.

Обобщённая информация о поступивших в ООО «КОМПЛЕКССТРОЙ» претензиях, их причинах, предпринятых действиях и соответствующие статистические данные, используется при проведении анализа со стороны руководства.

При обобщённом анализе претензий выделяются систематические, повторяющиеся и единичные проблемы, анализируются тенденции и результативность предпринимаемых мер.

**5. Информирование о результатах заявителя.** Руководитель Испытательного Центра информирует в письменном виде заявителя о принятых мерах, направленных на предотвращение оказания услуги несоответствующей требованиям нормативной и технической документации, требованиям заявителя в соответствии с заключённым договором.