Жалобу (претензию) заказчик может подать на адрес электронной почты ООО «Сибакадемсертификация», либо по почте. Адрес электронной почты и почтовый адрес указан в протоколе испытаний (исследований), на сайте организации, в договоре на проведение работ, на странице аккредитованного лица в Федеральной Государственной информационной системе.

Жалоба (претензия) обязательно должна быть подписана руководителем организации – заказчика. Поступившая жалоба (претензия) подлежит регистрации, рассмотрению, анализу. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) ИЦ принимается решение и доводит его до сведения заказчика.

Поступившую жалобу офис-менеджер регистрирует в: «Журнале входящих документов», «Журнале регистрации претензий» и передает руководителю ИЦ. Руководитель ИЦ несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности претензии, принятие всех решений на всех стадиях процесса рассмотрения претензии.

Если принадлежность установлена, то по распоряжению генерального директора ООО «Сибакадемсертификация» создается комиссия. В состав комиссии входят компетентные сотрудники ИЦ, не имеющие непосредственного отношения к рассматриваемой жалобе (претензии). Это обеспечивает объективность разбирательства.

Комиссия:

* + проводит тщательный анализ претензии;
  + проверяет правильность оформления документации и отчетных документов по проведенным испытаниям;
  + при необходимости и/или возможности принимает решение о повторном проведении испытаний с участием подателя претензии, либо о параллельном проведении испытания в другой лаборатории;
  + устанавливает причины, вызвавшие претензию;
  + намечает мероприятия по устранению этих причин;
  + определяет степень вины ИЦ и конкретных исполнителей.

Руководитель ИЦ рассматривает все представленные комиссией материалы, привлекает, при необходимости, специалистов из других организаций для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам.

С учетом характера претензии, ее причин и результатов их рассмотрения, комиссия принимает претензию или отклоняет ее.

В случае принятия претензии проводятся следующие действия:

* прекращается проведение вида испытаний, по которому поступила претензия, если не установлены и не устранены причины;
* проводятся внеплановые внутренние проверки, относящейся к претензии;
* принимаются (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
* сообщается заказчику о принятии претензии и о своих предложениях по разрешению проблемы;
* аннулируется отчетный документ по проведенному испытанию;
* осуществляются необходимые корректирующие и предупреждающие действия;
* если проводились повторные испытания с участием подателя претензии, выдается отчетный документ по проведенным работам.

Если в результате рассмотрения претензии устанавливается ее необоснованность, ИЦ направляет заказчику мотивированный отказ в принятии претензии.

В случае разногласий по факту претензии и результатам их рассмотрения ИЦ может обратиться в орган по аккредитации и другие компетентные организации.

Заявителю претензии сообщается: о получение, ходе рассмотрения претензии и результатах. Результаты рассмотрения претензии должны быть рассмотрены и одобрены генеральным директором ООО «Сибакадемсертификация».

Результат рассмотрения претензии сообщается заявителю в течение 10 рабочих дней от даты поступления претензии. Для внешних заявителей готовится официальное уведомление о результатах рассмотрения претензии.

Ответственным за процедуру рассмотрения претензий к деятельности ИЦ является руководитель ИЦ ООО «Сибакадемсертификация».

Все рекламационные документы (акты, письма), поступившие официальной почтой, подлежат регистрации в Журнале учета входящих документов приемной. После регистрации документация по жалобе (претензии) подшивается и передается в архив для хранения в архиве, в деле по данному испытанию/организации.