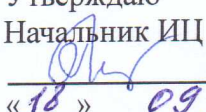
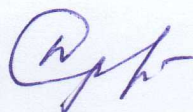


Утверждаю
Начальник ИЦ ККВОП
 Марушко Ю.С.
«18» 09 2023 г.

Инструкция по обращению с жалобами (претензиями) в ИЦ ККВОП МУП «Водоканал» г. Подольска

1. В случае возникновения разногласий, связанных с деятельностью ИЦ ККВОП МУП «Водоканал», заинтересованная сторона имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой в адрес МУП «Водоканал».
2. Жалоба (претензия) направляется лично, в письменном виде по почте или на электронный адрес на имя директора предприятия или непосредственно в ИЦ ККВОП. Руководитель предприятия знакомится с жалобой (претензией) и передает с визой начальнику ИЦ для рассмотрения. Рассмотрению подлежат все претензии, относящиеся к лабораторной деятельности, поступившие в ИЦ. К рассмотрению не принимаются жалобы (претензии), поданные анонимно, а также, если в заявлении не изложена суть вопроса.
3. При получении жалобы (претензии) руководитель ИЦ, изучает суть вопроса и направляет для рассмотрения управляющему по качеству. Управляющий по качеству регистрирует поступившую жалобу (претензию) в Журнале регистрации претензий, где отражает суть претензии, возможные причины ее вызвавшие, а также все корректирующие действия по итогам рассмотрения жалобы (претензии), ответственный исполнитель, сроки и отметки о выполнении.
4. Срок рассмотрения жалобы (претензии) – не более 5 рабочих дней с момента её получения. Управляющий по качеству ИЦ готовит обоснованный проект ответа. При одобрении проекта ответа заявителю жалобы (претензии) начальник ИЦ его визирует и направляет на подпись руководителю предприятия. Зарегистрированный ответ на жалобу (претензию) управляющий по качеству отмечает в Журнале регистрации претензий и направляет ответ заявителю. Решение по жалобе (претензии) направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную доставку, или лично под роспись о получении в Журнале регистрации претензий, не позднее 10 рабочих дней с момента её получения.
5. В случае признания жалобы (претензии) правомерной, повторные испытания, включая отбор образцов, выполняются бесплатно, за счет ИЦ ККВОП.
6. Персонал предприятия, участвующий в процедуре рассмотрения претензий, обязан выполнять требования конфиденциальности и не передавать какую-либо информацию третьим лицам.

Инструкцию составил:
Заместитель начальника ИЦ ККВОП



Ю. А. Дмитриева