

ООО «НПЦ инновационного машиностроения»	Система менеджмента ЦПК	ЦПК-ПЛТ-РТ-03.3-2022
Центр проверки квалификации (ЦПК)	Политика о беспристрастности	

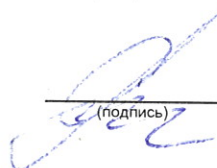
## Политика провайдера проверки квалификации по управлению претензиями и жалобами, поступивших от заказчиков или других сторон

***Настоящая Политика разработана в развитие Политики в области качества провайдера проверки квалификации ЦПК-ПЛТ-РТ-03-2022 и направлена на постоянное повышение результативности системы менеджмента.***

С целью реализации требований п.5.8 ГОСТ ISO/IEC 17043-2013 (ISO/IEC 17043, IDT) «Оценка соответствия. Основные требования к проведению проверки квалификации» при оказании услуг в области проверок квалификации лабораторий, соблюдения законодательства Республики Беларусь, а также для устранения рисков возникновения претензий и/или жалоб от заказчиков или других сторон, центр проверки квалификации (далее - ЦПК) руководствуется следующими положениями:

- всегда применяется единая процедура для рассмотрения всех поступивших претензий и/или жалоб, которая установлена документами системы менеджмента ЦПК (п. 5.8 Руководства по качеству ЦПК-РК-РТ-02-2022);
- процедура для рассмотрения всех поступивших претензий и/или жалоб, установленная в п. 5.8 Руководства по качеству ЦПК-РК-РТ-02-2022) учитывает требования законодательства Республики Беларусь: Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»;
- ЦПК предоставляет любым заинтересованным сторонам возможность ознакомления с процедурой ЦПК для рассмотрения всех поступивших претензий и/или жалоб в свободном доступе на страничке ЦПК сайта ООО «НПЦ инновационного машиностроения» (далее – Общество);
- все жалобы и претензии, относящиеся к деятельности ЦПК, обязательно подлежат регистрации и рассмотрению;
- результаты рассмотрения жалобы, претензии, которые будут доведены до заявителя, подготавливаются или рассматриваются и одобряются лицом(ами), которое(ые) не принимало(у) участия в деятельности ЦПК, по поводу которой поступила жалоба или претензия;
- все жалобы и претензии, зарегистрированные в ЦПК рассматриваются на безвозмездной основе для заявителя жалобы и/или претензии, все расходы по устранению причин и последствий обоснованных жалоб и претензий осуществляет Общество, Общество не несет расходы по устранению причин и последствий необоснованных жалоб и претензий;
- ЦПК не регистрирует и не рассматривает анонимные жалобы и претензии.
- ЦПК на постоянной основе рассматривает и минимизирует свои риски возникновения конфликтных ситуаций или нарушений со стороны персонала ЦПК прав заявителей/участников проверки квалификации путем внедрения политик руководства ЦПК и Общества, направленных на постоянное повышение результативности системы менеджмента, удовлетворение запросов заявителей/участников проверки квалификации, органов государственного регулирования и организаций, обеспечивающих признание.

Начальник ЦПК



С.В.Недвецкий  
(инициалы, фамилия)

09.03.2022  
(дата)

Разработал	№ редакции	Дата издания	Дата внедрения	Согласовал	Дата согласования	Лист	Листов
Недвецкий С.В.	01	03.03.2022	11.03.2022	Захарик А.М.	09.03.2022	1	1