ИЛ ТОО «КОМПЛЕКСНЫЙ ИСПЫТАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ТОО «Комплексный Испытательный Центр»
_____ Жанатаев И.М.
«___» _____ 2019 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИИ)

ДП-ИЛ-08

ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИИ)	**Документ №**	**ДП-ИЛ-08**		**Дата выпуска**	**07.08.2019 г.**
	Разработала	**Нигметова Г.У.**		**Издание №**	**02**
				Изменение №	**00**
	Согласовал	**Жанатаев И.М.**			

г. Уральск
2019 г.

Содержание

1 Цель 3

2 Область применения 3

3 Ссылки 3

4 Термины, определения и сокращения 3

5 Ответственность и полномочия 3

6 Порядок управления жалобами (претензиями) 3

7 Критерии результативности 5

8 Методы мониторинга и управления процессом 5

9 Рекомендации по улучшению процесса 5

10 Приложение 6

Лист регистрации изменений 7

Лист ознакомления 8

Запрещается несанкционированное копирование документа без разрешения
ТОО «Комплексный Испытательный Центр»

1 Цель

Целью данной документированной процедуры является управление процессом получения, рассмотрения жалоб (претензий) и принятия решений по ним.

2 Область применения

Настоящая процедура устанавливает порядок регистрации, рассмотрения и разрешения, поступающих в адрес ИЛ жалоб (претензий).

Настоящей процедурой руководствуются сотрудники ИЛ ТОО «Комплексный испытательный центр» (далее - ТОО), включая руководство.

Применение настоящей процедуры гарантирует выполнение требований ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 , раздела 7.9.

3 Ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие документы:

- Закон РК №221-111 от 12 января 2007 года. О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»;
- Закон «Об аккредитации в области оценки соответствия» от 5 июля 2008 г.;
- СТ РК 3.10-2007 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения»;
- РК –ИЛ-01 Руководство по качеству ИЛ.

4 Термины, определения, обозначения и сокращения

Термины и определения

В настоящей документированной процедуре применяются следующие термины и соответствующие им определения:

ТОО – товарищество с ограниченной ответственностью ТОО «Комплексный Испытательный Центр»;

ИЛ - испытательная лаборатория.

5 Ответственность и полномочия

Начальник ИЛ несет ответственность за выполнение требований настоящей Процедуры.

Ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии) несет начальник ИЛ.

Лица, допустившие нарушения по проведению испытаний, по которым поступила жалоба, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

6 Рассмотрение жалоб (претензий)

Любое заинтересованное лицо может оставить отзыв, предложение, жалобу (претензию) в меню электронного сайта ТОО, также в ИЛ имеется Книга жалоб и предложений в кабинет начальника ИЛ.

ИЛ информирует заявителя о получении жалобы (претензии), о ходе и результатах рассмотрения.

Любая поступившая в ИЛ жалоба по проведению испытаний, рассматривается начальником ИЛ на предмет ее обоснованности. Если жалоба правомочна, ИЛ принимает данную жалобу на дальнейшее рассмотрение.

ИЛ несет ответственность за принятие всех решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалобы (претензии).

Запрещается несанкционированное копирование документа без разрешения
ТОО «Комплексный Испытательный Центр»

Все поступающие в ИЛ жалобы (претензии) на проведение испытаний в ИЛ, незамедлительно регистрируются начальником ИЛ в журнале по форме приведенной в Ф-01, после чего передаются для наложения резолюции генеральному директору.

В журнале указываются:

1) порядковый и регистрационный номер;
2) дата регистрации претензии;
3) сведения о заявителе;
4) краткое содержание претензии;
5) дата внесения в журнал;
6) сведения об исполнителе;
7) срок разрешения претензии;
8) принятые по претензии меры;
9) исходящий номер и дата ответа заявителю.

Не подлежат рассмотрению анонимные претензии, а также обращение, в котором не изложена суть вопроса. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес корреспондента и дату отправления на почтовом штемпеле.

В случае, если для разрешения претензии требуется проведение служебного расследования, в срок не более 2 дней подготавливается приказ генерального директора о создании рабочей группы для проведения служебного расследования и подготовки заключения.

На претензию, по которой создана рабочая группа, заводится дело в отдельной папке, в которую подшиваются все поступившие (собранные) документы, относящиеся к претензии.

Рабочая группа обязана внимательно разобраться в существе претензии, в случае необходимости истребовать нужные документы для проверки изложенных в претензии обстоятельств, принимать другие меры для объективного разрешения вопросов, поставленных в претензии, а также:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы заявителей, в случае необходимости - с их участием;

2) информирует заявителей о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах;

3) уведомляет заявителей о направлении их жалобы на рассмотрение другим субъектам или должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

В заключении указываются фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в претензии обстоятельства, наличие или отсутствие дисциплинарного проступка в действиях сотрудника ИЛ, а также меры, которые необходимо принять для недопущения в дальнейшем подобных случаев.

Заключение рабочей группы представляется на рассмотрение генеральному директору, для принятия решения. Ответы на претензии по содержанию обоснованные и мотивированные на государственном языке или языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, должны содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

Решение директора оформляются исполнителем в форме приказа.

Претензии считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и дан письменный ответ заявителю.

Срок рассмотрения претензий и ответа по ним заявителю не превышает 15 календарных дней.

Заявителю предоставляется официальное уведомление о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

Материалы по разрешенным претензиям систематически анализируются и обобщаются в целях своевременного выявления и устранения причин, вызывающих нарушения в проведении испытаний, совершенствования работы.

Запрещается несанкционированное копирование документа без разрешения
ТОО «Комплексный Испытательный Центр»

7 Критерии результативности

Критерием результативности процедуры управления конфиденциальной информацией является отсутствие обращений с жалобами (претензиями).

8 Методы мониторинга и управления процессом

Методом мониторинга настоящей процедуры является учет и анализ:

- предъявленных жалоб (претензий).

9 Рекомендации по улучшению процесса

Строгое соблюдение требований данной процедуры по объектам испытаний.

10 Приложение

Ф-01 ДП-ИЛ-08 Журнал регистрации претензий

Конец документа

Запрещается несанкционированное копирование документа без разрешения
ТОО «Комплексный Испытательный Центр»

Ф-01 ДП-ИЛ-08

Журнал регистрации претензий

№ п/п	Регистрационный № претензии и дата регистрации	Наименование организации, предъявившей претензию	Объект претензии	Краткое содержание претензии	Принятые по претензии меры	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5	6	7

Запрещается несанкционированное копирование документа без разрешения
ТОО «Комплексный Испытательный Центр»

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Дата	Номер пункта документа	Содержание изменений, дополнений	Основание	Лицо, внесшее изменение	
					ФИО	подпись
1	2	3	4	5	6	7

Запрещается несанкционированное копирование документа без разрешения
ТОО «Комплексный Испытательный Центр»

Лист ознакомления с документацией

№ п.п.	Ф.И.О.	Должность	Подпись	Дата	Примечания

Запрещается несанкционированное копирование документа без разрешения
ТОО «Комплексный Испытательный Центр»