

	ГП «Центральная лаборатория» при МПРЭТН КР г. Бишкек бул. Эркиндик, 2	Претензии(жалобы)	ПР 7.9
--	---	---------------------------------	----------------------

Комплект № _____

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПР 7.9.

ПРЕТЕНЗИИ (ЖАЛОБЫ).

	ГП «Центральная лаборатория» при МПРЭТН КР г. Бишкек бул. Эркиндик, 2	Претензии(жалобы)	ПР 7.9
--	---	---------------------------------	----------------------

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

1.1. Настоящая процедура устанавливает порядок действий при получении жалобы и возникновении каких-либо нарушений несоответствующих требованиям собственной политики, процедурам, требованиям национальных межгосударственных и международных стандартов и требованиям аккредитующего органа.

1.2. Настоящая процедура обязательна для всего персонала ГП ЦЛ.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Целью данной процедуры является своевременная идентификация всех поступивших жалоб управление действиями, вызывающими несоответствия.

2.2. Процедура устанавливает порядок действий в отношении различного рода несоответствий.

3. РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

3.1. Процесс рассмотрения жалоб включает, по крайней мере, следующие элементы и методы: описание процесса получения, проверки, расследования жалобы и принятия решения о предпринятых ответных действиях, отслеживание и регистрация жалоб, включая действия, предпринятые для их разрешения, обеспечение принятия необходимых мер.

3.2. Если заказчик не доволен услугой, оказываемой ГП ЦЛ, приемщик-контролер регистрирует жалобу в бланке регистрации рекламации (ПР 7.9, 7.10 Ф.Б) в присутствии заказчика и заполненный бланк передает менеджеру по качеству. Письменные претензии (рекламации) на качество работ лаборатории могут быть записаны самим заказчиком при посещении лаборатории в Анкете-опроснике заказчика (ПР 7.9 Ф.А). Если жалоба поступила в электронном виде, то она распечатывается и подтверждается письмом о получении жалобы.

3.3. Персонал лаборатории, который непосредственно принял рекламацию, должен уведомить об этом менеджера по качеству, который, ознакомившись с содержанием рекламации, заполняет бланк рекламацию, и в свою очередь докладывает о рекламации директору ГП ЦЛ или заместителю директора ГП ЦЛ. После ознакомления с претензией менеджер по качеству в течение одного дня оценивает обоснованность данной претензии. Для этого создается специальная комиссия, в состав которой входят менеджер по качеству и специалисты ГП ЦЛ. Состав комиссии утверждает Директор ГП ЦЛ.

3.4. Менеджер по качеству подключает к проведению расследования всех, кто имеет отношение к данной претензии. При необходимости или при желании заказчика к расследованию подключается представитель заказчика или контролирующего органа.

3.5. Рассматриваются все возможные причины, которые повлекли за собой появление данной претензии. Руководитель подразделения несет ответственность за установление и устранение причины несоответствия.

3.6. Все документы, касающиеся рекламаций, проведенного расследования, мер и результатов, принятых лабораторией по устранению и исправлению допущенных ошибок, хранятся у менеджера по качеству. По требованию заказчика ГП ЦЛ предоставляет заказчику официальное уведомление о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

3.7. О результатах действий, принятых лабораторией, по устранению и исправлению

	ГП «Центральная лаборатория» при МПРЭТН КР г. Бишкек бул. Эркиндик, 2	Претензии(жалобы)	ПР 7.9
--	---	---------------------------------	----------------------

допущенных ошибок рассматривается директором ГП ЦЛ, в случае необходимости совместно с заместителем директора ГП ЦЛ.

3.8. Письмо заявителю с результатами рассмотренной жалобы одобряется и подписывается директором ГП ЦЛ.

3.9. В случае если предпринятые меры и контрольные испытания не разрешили спорной ситуации, стороны вправе обратиться в арбитражную организацию.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ

4.1. Письменное (электронное) обращение, поступившее в ГП ЦЛ в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 14 рабочих дней со дня регистрации письменного (электронного) обращения. (Закон о порядке рассмотрения обращений граждан от 4 мая 2007 года № 67).

	ГП «Центральная лаборатория» при МПРЭТН КР г. Бишкек бул. Эркиндик, 2	Претензии(жалобы)	ПР 7.9
--	--	---------------------------------	----------------------

Лист информации о внесенных изменениях

№ издания	№ п.п., прилож.	Предыдущая редакция	№ издания	№ п.п., прилож.	Новая редакция
1	3.1	Письменные претензии (рекламации) на качество работ лаборатории могут быть записаны самим заказчиком при посещении лаборатории в Анкете-опроснике заказчика (ПР 7.9, 7.10 Ф.А). Если жалоба поступила в электронном виде, то она распечатывается. Получение претензий регистрирует инспектор по кадрам в Журнале входящих документов, а приемщик-контролер или менеджер по качеству в бланке регистрации рекламации (ПР 7.9, 7.10 Ф.Б).	2	3.1	Если заказчик не доволен услугой оказываемой ГП ЦЛ, приемщик-контролер регистрирует жалобу в бланке регистрации рекламации (ПР 7.9, 7.10 Ф.Б) в присутствии заказчика и заполненный бланк передает менеджеру по качеству. Письменные претензии (рекламации) на качество работ лаборатории могут быть записаны самим заказчиком при посещении лаборатории в Анкете-опроснике заказчика (ПР 7.9, 7.10 Ф.А). Если жалоба поступила в электронном виде, то она распечатывается и подтверждается письмом о получении жалобы.
1	3.4	Рассматриваются все возможные причины, которые повлекли за собой появление данной претензии. Руководитель подразделения отвечает за установление и устранение причины несоответствия.	2	3.4	Рассматриваются все возможные причины, которые повлекли за собой появление данной претензии. Руководитель подразделения несет ответственность за установление и устранение причины несоответствия.
1	3.5	Все документы, касающиеся рекламаций, проведенного расследования, мер и результатов, принятых лабораторией по устранению и исправлению допущенных ошибок, хранятся у менеджера по качеству. По требованию заказчика ему может быть предоставлен доступ к записям по рассмотрению его претензии	2	3.5	Все документы, касающиеся рекламаций, проведенного расследования, мер и результатов, принятых лабораторией по устранению и исправлению допущенных ошибок, хранятся у менеджера по качеству. По требованию заказчика ГП ЦЛ предоставляет заказчику официальное уведомление о результатах рассмотрения жалобы (претензии).
1	4.3	Сотрудник, обнаруживший несоответствие обязан сразу доложить о нем руководителю подразделения, где это несоответствие выявлено, руководитель подразделения, в свою очередь, вносит несоответствие в бланк регистрации несоответствия ПР 7.9, 7.10 Ф.Д.	2	4.3	Сотрудник, обнаруживший несоответствие обязан сразу доложить о нем руководителю подразделения, где это несоответствие выявлено, руководитель подразделения, в свою очередь, вносит несоответствие в бланк регистрации несоответствия ПР 7.9, 7.10 Ф.В.
1	4.9	Когда причина жалобы и несоответствующей работы по анализам/испытаниям установлена и устранена, директор ГП ЦЛ или заместитель директора разрешает возобновление работы.	2	4.9	Когда причина жалобы и несоответствующей работы по анализам/испытаниям установлена и устранена, руководитель подразделения возобновляет работы.

	ГП «Центральная лаборатория» при МПРЭТН КР г. Бишкек бул. Эркиндик, 2	Претензии(жалобы)	ПР 7.9
--	--	---------------------------------	----------------------

1	4.10	Все случаи несоответствующих работ записываются менеджером по качеству в таблицу Excel (ПР 7.9, 7.10 Ф.В), который также используется для регистрации претензий	2	---	абзац удален
1	ПР 7.9,7.10 Ф.В		2	ПР 7.9,7.10 Ф.В	форма удалена
1	4.11	Руководитель подразделения передает менеджеру по качеству отчет об устранении несоответствий, в котором ввелись записи о принятых мерах (ПР 7.9, 7.10 Ф.Г).	2	---	абзац удален
1	ПР 7.9,7.10 Ф.Г		2	ПР 7.9,7.10 Ф.Г	форма удалена
2			3	п.5	Добавлен
3	4.5	4.5.В случае, когда данное несоответствие может повлиять на качество испытаний, менеджер по качеству дает распоряжение о немедленной приостановке работ, приостановке выдачи протоколов испытаний, и докладывает о факте директору ГП ЦЛ. Менеджер по качеству письменно извещает заказчика об отмене результатов испытаний, несоответствующих установленным требованиям с момента выявления несоответствующей работы.	4		4.5.В случае, когда данное несоответствие может повлиять на качество испытаний, менеджер по качеству дает распоряжение о немедленной приостановке работ, приостановке выдачи протоколов испытаний, <u>отчетов инспекции и отчетов ИТ</u> и докладывает о факте директору ГП ЦЛ. Менеджер по качеству письменно извещает заказчика об отмене результатов испытаний, несоответствующих установленным требованиям с момента выявления несоответствующей работы.
4				5	Разделили две процедуры, ПР 7.9 и ПР 7.10

	ГП «Центральная лаборатория» при МПРЭТН КР г. Бишкек бул. Эркиндик, 2	Претензии(жалобы)	ПР 7.9
--	---	-------------------	--------

Издание №	Дата введения	Изменения	Утверждаю
1	20.04.2020 г.	Алымканова Н.М.	Директор ГП ЦЛ Мурзабеков К.З. Приказ № 19 от 20.04.2020 г.
2	03.12.2020 г	Алымканова Н.М Издание №1.	Директор ГП ЦЛ Мурзабеков К.З 
3	11.03.2021 г.	Полевая А.В. Издание №2	Директор ГП ЦЛ Мурзабеков К.З 
4	17.10.2023 г.	Полевая А.В. Издание №3	Директор ГП ЦЛ Мурзабеков К.З 
5	13.05.2024 г.	Полевая А.В. Табылды к.Э. Издание №4	Директор ГП ЦЛ Мурзабеков К.З 

Лист ознакомления		
ФИО	Дата	Подпись