

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА
ЛАБОРАТОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

ИСПЫТАТЕЛЬНАЯ ЛАБОРАТОРИЯ

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Экз. № _____

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

ДП-ИЛ-05-2019

**Товарищество с ограниченной ответственностью
«Сантехпром»**

**г. Караганда
2019 г**

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

Предисловие

1. Настоящая документированная процедура разработана товариществом с ограниченной ответственностью «Сантехпром».

Утверждена и введена в действие приказом генерального директора товарищества с ограниченной ответственностью «Сантехпром» от 15 мая 2019 г № 17.

2. Периодичность проверки не реже 1 год.

3. Издание пятое, переработанное.

Настоящая документированная процедура является внутренним нормативным документом ТОО «Сантехпром» и не подлежит представлению другим сторонам без разрешения генерального директора ТОО.

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

Содержание

1.	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2.	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ	4
4.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
5.	ПРИЕМ ЖАЛОБ	5
6.	РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ	5
7.	ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ ПО ЖАЛОБЕ	6
8.	ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАССЛЕДОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ОБЩЕСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И НАСЕЛЕНИЯ	7
9.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	7
	Приложение 1 Журнал регистрации жалоб (претензий) в отношении испытательной лаборатории ТОО «Сантехпром»	9
	Приложение 2 Учетная карточка по претензиям на несоответствия в работе испытательной лаборатории ТОО «Сантехпром»	10

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

1. Область применения

1.1. Настоящая документированная процедура устанавливает порядок рассмотрения и урегулирования жалоб (претензий) заказчиков или других сторон.

1.2. Требования настоящей документированной процедуры являются обязательными для всех сотрудников испытательной лаборатории.

1.3. Настоящая документированная процедура разработана в соответствии с требованиями СТ РК ISO/IEC 17025-2018 и входит в состав документов системы менеджмента лабораторной деятельности / системы менеджмента качества ТОО «Сантехпром».

2. Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

СТ РК ISO 9000-2017	Система менеджмента качества. Основные положения и словарь
СТ РК ISO/IEC 17025-2018	Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий
ДП-ИЛ-06-2019	Управление работами по испытаниям, не соответствующими установленным требованиям
СТП-006-2018	Управление корректирующими действиями

3. Термины и определения, сокращения

3.1 В настоящей настоящей документированной процедуре применяются следующие термины и их определения:

Заказчик (внутренний):	структурные подразделения (участки) ТОО «Сантехпром»
Жалоба (претензия):	выражение неудовлетворенности лицом или организацией в отношении Испытательной лаборатории, касающееся ее деятельности или результатов, по которым ожидается ответ
Обратная связь от потребителя:	мнения, комментарии и выражение заинтересованности в лабораторной услуге или процессе обработки претензий

3.2 В настоящей документированной процедуре использованы следующие сокращения:

ИЛ – Испытательная лаборатория

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

4. Общие положения

4.1 Деятельность ИЛ направлена на предоставление лабораторных услуг высокого уровня качества и предупреждения возможных претензий, жалоб, нареканий и иных негативных откликов (далее – Жалобы).

4.2 Заказчик (внутренний) имеет право подать Жалобу на деятельность ИЛ.

4.3 Рассмотрению подлежат все Жалобы, поступившие в отношении ИЛ.

4.4 Ответственность за рассмотрение Жалобы в отношении Испытательной лаборатории несет начальник ИЛ.

5. Прием Жалоб

5.1 Жалобы в адрес ИЛ могут:

- 1) быть завлены устно (в том числе и на производственных совещаниях)
 - начальнику ИЛ;
 - руководству ТОО «Сантехпром».

Предмет Жалобы, заявленной на производственном совещании, фиксируется в протоколе совещания.

- 2) поступать письменно

– письменное обращение (служебная записка) на имя генерального директора через регистрацию у секретаря-референта;

- 3) В электронном виде

– на электронный адрес начальника ИЛ.

5.2 К Жалобе (при необходимости) прилагается вся переписка по вопросу Жалобы, если таковая велась, другие значимые документы и сведения. Не принимаются к рассмотрению жалобы, поданные анонимно, а также не изложена суть вопроса.

5.3 Все Жалобы, поступившие в ИЛ, регистрируются в Журнале регистрации жалоб (претензий) (**Приложение 1**).

6. Рассмотрение Жалобы

6.1 Генеральный директор совместно с начальником ИЛ рассматривают Жалобу по существу.

6.2 Если Жалоба обоснована, генеральный директор дает соответствующие указания начальнику ИЛ по устранению нарушений.

6.3 Начальник ИЛ совместно со специалистами ИЛ проводит анализ Жалобы и разрабатывает план проверки всех этапов проводившихся испытаний (измерений), начиная с момента отбора образцов до выдачи результатов испытаний.

6.4 Проведение анализа причины Жалобы, разработка порядка устранения причины несоответствия без повторных испытаний, если это возможно, регламентировано требованиями ДП-ИЛ-06-2019 «Управление работами по испытаниям, не соответствующими установленным требованиям» или СТП-006-2018 «Управление корректирующими действиями».

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

6.5 В случае, если не удалось установить причину несоответствия без проведения повторных испытаний, ИЛ должна провести повторные испытания проб в присутствии заказчика испытаний.

6.6 В случае проведения повторных испытаний заказчик может присутствовать во время выполнения определения. При этом необходимо принять меры по защите регулировок испытательного оборудования от вмешательств заказчика, которые могли бы повлиять и сделать недействительными результаты испытаний.

6.7 Кроме того, во время проведения повторных отборов образцов проб и проведения испытаний в присутствии представителя заказчика должны быть приняты меры по обеспечению и соблюдению требований инструкций по безопасности и охране труда заказчика.

6.8 Должен быть проведен целевой инструктаж по технике безопасности и предоставлены средства индивидуальной защиты согласно требований инструкций по безопасности и охране труда.

6.9 Жалобы рассматриваются в сроки:

- не требующие дополнительного изучения и проверки рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации их поступления;

- требующие дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации их поступления.

6.10 Заявителю сообщается в письменной форме о принятом решении в течение 15 дней со дня получения Жалобы, в тех случаях, когда необходимо дополнительное изучение – не более чем в течение 30 дней, о чем сообщается заявителю в течение 3 календарных дней с момента продления срока рассмотрения.

6.11 Срок рассмотрения Жалобы может быть продлен по согласованию с генеральным директором.

6.12 Начальник в обязательном порядке информирует подателя Жалобы о разработанных мерах и сроках исполнения по телефону, лично или на производственном совещании.

7. Завершение работы по Жалобе

7.1. После того как от подателя Жалобы получено одобрение реализованных мер по устранению претензии, начальник ИЛ, проанализировав причины возникновения Жалобы и меры по ее устранению, принимает решение о разработке корректирующих и предупреждающих действий.

7.2. По завершении рассмотрения Жалобы начальник ИЛ составляет отчет (форма произвольная) и передает генеральному директору всю информацию по претензии.

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

7.3. Жалобы технического характера определяются в процессе испытаний, устраняются сотрудниками ИЛ или иными компетентными специалистами (по тематике проблемы).

8. Порядок проведения расследования претензий юридических лиц, общественных организаций и населения

8.1. Устные претензии, принятые по телефону секретарем-референтом и вся корреспонденция подобного рода, поступающая на имя генерального директора, рассматривается генеральным директором, который выдает распоряжение начальнику ИЛ по рассмотрению претензии.

8.2. Начальник ИЛ вносит претензию в учетную карточку (**Приложение 2**) и привлекает к рассмотрению претензии специалистов подразделений и служб.

8.3. Расследование проводится в форме технического совещания.

8.4. В качестве альтернативного варианта может проводиться сбор информации в виде служебных и объяснительных записок.

8.5. В служебных и объяснительных записках технологический персонал, привлеченный к расследованию, дает объяснение причинам отклонений, повлекшим претензию; главные специалисты по направлению деятельности дают свою оценку.

8.6. По итогам расследования начальник ИЛ делает запись в учетной карточке о:

- причинах несоответствия;
- виновных лицах;
- корректирующих мероприятиях по устранению данного несоответствия;
- предупреждающих мероприятиях, направленных на недопущение в будущем подобных несоответствий.

8.7. Начальник ИЛ составляет официальный ответ на имя лица (организации), направившего претензию, где информирует о принятых ТОО «Сантехпром» решениях, а также делает запись в учетной карточке.

8.8. Инспектирующим органам (по требованию) предоставляются копии материалов расследования, а также копия приказа по результатам расследования (в случае его издания).

8.9. Учетные карточки нумеруют и подшивают в папку с приложением всех материалов, относящихся к расследованию (протокол, служебные записки, копия официального ответа и др.).

8.10. Все материалы хранятся в течение 5 лет в архиве ТОО «Сантехпром».

9. Ответственность

9.1. Начальник ИЛ несет ответственность за:

- регистрацию Жалоб;
- соблюдение порядка рассмотрения Жалоб;
- организацию проведения повторных испытаний;

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

- соблюдение сроков рассмотрения Жалоб;
- предоставление результатов всем заинтересованным сторонам.

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

Приложение 1

П-П-2-30

Журнал регистрации Жалоб (претензий) в отношении Испытательной лаборатории ТОО «Сантехпром»

Регистрационный номер жалобы (рекламации)	Дата	Заявитель	Наименование объекта испытаний	Краткое содержание Жалобы (претензии)	Принятые меры по устранению замечаний по Жалобе (претензии)	Ответственное лицо за устранение замечаний по Жалобе (претензии)
1	2	3	4	5	6	7

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

Приложение 2

П-П-2-31

**Учетная карточка
по претензиям на несоответствия в работе
Испытательной лаборатории ТОО «Сантехпром»**

Дата поступления: «__» _____ 20__ г.

Кто сообщил (Ф.И.О., адрес, контактный телефон) _____

Передал (кому, дата, время) _____

Контрольный срок исполнения: «__» _____ 20__ г.

Фактическое время получения ответа: «__» _____ 20__ г.

Результаты разбора причин _____

Принятые меры _____

Лицо (организация), направившее претензию, информированы: (кем, дата, время)

Копии ответов направлены

Начальник Испытательной лаборатории _____

подпись

Ф.И.О.

«__» _____ 20__ г.

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись	Примечания
1	2	3	4	5	6
1	Заместитель технического директора по производству				
2	Юрист				
3	Заместитель технического директора по технологии				
4	Начальник ОТК				

