**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ООО «ALLIANCE**

**STANDARD GROUP»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.А. Рауфова**

**«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.**

**ПРОЦЕДУРА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА**

**ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ (ПРЕТЕНЗИЯМИ)**

**ПСМ АИЛ 12:2022**

**Дата введения: «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г.**

**РАЗРАБОТАНО**

**Менеджер по качеству**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Несмеянова**

**«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Все права интеллектуальной собственности принадлежат ООО «ALLIANCE STANDARD GROUP» и носит конфиденциальный характер. Содержание данного документа не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, без письменного разрешения высшего руководства ООО «ALLIANCE STANDARD GROUP» . Любые изменения вносятся в оригинал и только в контролируемые копии настоящего документа*.

СОДЕРЖАНИЕ

[1 Назначение область применения 3](#_Toc97049985)

[2 Нормативные ссылки 3](#_Toc97049986)

[3 Термины и определения 3](#_Toc97049987)

[4 Управления жалобами (претензиями) 3](#_Toc97049988)

[4.1 Общие положения 3](#_Toc97049989)

[4.2 Получение и регистрация жалобы 4](#_Toc97049990)

[4.3 Рассмотрение жалобы 4](#_Toc97049991)

[5 Документирование 5](#_Toc97049992)

[Приложение А 6](#_Toc97049993)

# 1 Назначение область применения

1.1 Настоящая процедура (далее – процедура) является документом системы менеджмента качества **аккредитованной испытательной лаборатории при Обществе с ограниченной ответственностью «ALLIANCE STANDARD GROUP»**, разработана с учетом требований пунктов 7.9 O'z DSt ISO/IEC 17025:2019 и устанавливает порядок рассмотрения жалоб и принятия решений по жалобам.

1.2 Требования настоящей процедуры обязательны для применения **аккредитованной испытательной лабораторией** (далее по тексту – Лаборатория) при **Обществе с ограниченной ответственностью «ALLIANCE STANDARD GROUP»** (далее по тексту – Предприятие).

# 2 Нормативные ссылки

В настоящей процедуре используются ссылки на следующие документы:

ISO/IEC 17000 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы

O’z DSt ISO/IEC 17025:2019 Общие требования к компетенции испытательных и калибровочных лабораторий.

# 3 Термины и определения

В настоящей процедуре применяются термины с соответствующими определениями:

**жалоба претензия:** Выражение неудовлетворенности любым лицом или организацией в отношении лаборатории, касающееся деятельности или результатов этой лаборатории, по которому ожидается ответ;

**апелляция**: Обжалование какого-либо решения по вопросам, связанным с услугами лаборатории, в инстанцию, имеющую право пересмотреть дело по существу.

# 4 Управления жалобами (претензиями)

# 4.1 Общие положения

4.1.1 Работа с претензиями направлена на устранение имеющихся недостатков и стремление избежать их появлений в дальнейшем. Главная цель работы с претензиями - разрешение конфликта на стадии его зарождения и не потерять постоянных Заказчиков/Заявителей, а также тех, которые придут по их рекомендациям.

4.1.2 Процедура управления жалобами включает следующие этапы:

- получение;

- регистрация;

- определение отношения жалобы к деятельности Лаборатории;

- рассмотрение;

- направление ответа по результатам рассмотрения Заказчику/Заявителю.

4.1.3 В течение всего процесса рассмотрения претензии ответственный исполнитель информирует заявителя о ходе ее рассмотрения согласно срокам, установленным Законом.

4.1.4 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.

4.1.5 В случае превышения месячного срока, по решению директора, заявителю в срок не позднее пяти дней до окончания месячного срока со дня поступления жалобы, ответственным лицом направляется письменное уведомление (письмо) о причинах превышения срока рассмотрения жалобы.

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

# 4.2 Получение и регистрация жалобы

4.2.1 Жалобы в адрес АИЛ могут:

1) быть заявлены устно (в том числе и на совещаниях)

− начальнику АИЛ;

− руководству Предприятия.

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

2) поступать письменно

− письменное обращение (служебная записка) на имя директора через регистрацию у ответственного за канцелярию;

3) В электронном виде

− на электронный адрес Предприятия.

4.2.2 Жалобы регистрируются ответственным за канцелярию в журнале установленной формы.

Примечание:

*Если решение вопросов, содержащихся в устном обращении, не относится к компетенции Лаборатории, жалоба не рассматривается, Заказчику/Заявителю разъясняются, в какую организацию следует обратиться.*

4.2.3 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.

4.2.4 Все жалобы, поступившие в АИЛ, регистрируются в Журнале учета претензий на деятельность Лаборатории (Приложение А).

# 4.3 Рассмотрение жалобы

4.3.1 В случае, если определено, что жалоба касается деятельности Лаборатории (несоблюдение сроков, процедуры, некорректность поведения персонала Лаборатории, включая привлекаемый персонал и пр.), приказом директора создается комиссия для рассмотрения и подготовки заключения по результатам рассмотрения жалобы. Проект приказа разрабатывает менеджер по качеству.

4.3.2 В состав комиссии включаются работники, не связанные с предметом жалобы, а также другие специалисты Предприятия по предложению директора, в зависимости от характера и содержания рассматриваемой жалобы.

4.3.3 Комиссия рассматривает материалы по существу жалобы, в случае необходимости запрашивает у заявителя или работников Лаборатории, дополнительную информацию для проверки фактов, изложенных в жалобе, планирует иные действия для объективной оценки по существу жалобы.

4.3.4 По результатам работы комиссия формирует отчет произвольной формы, который подписывается всеми членами комиссии.

4.3.5 В отчете указывают фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе факты, наличие или отсутствие нарушения в действиях Лаборатории.

4.3.6 Отчет предоставляется директору Предприятия для ознакомления и утверждения.

4.3.7 Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (председатель комиссии), формирует ответ Заказчику/Заявителю и снимает задачу с контроля.

4.3.8 В случае признания жалобы обоснованной в официальном ответе на жалобу излагаются результаты анализа, а также информация о принятых мерах.

4.3.9 Жалоба считается рассмотренной по существу, если запланированные корректирующие и предупреждающие действия, удовлетворяют Заказчика/Заявителя, и отправлен письменный ответ Заказчику/Заявителю с материалами, подтверждающими выполнение запланированных мер.

4.3.10 Материалы по рассмотрению жалоб и иных обращений формируются в папках с исходящей корреспонденцией у лица, ответственного за канцелярию.

4.3.11 В случае несогласия с результатом рассмотрения жалобы заинтересованная сторона имеет право обратиться в суд.

# 5 Документирование

Перечень документов, приведенных в данной процедуре размещен в Таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование документа** | **вид\* документа** |
| 1 | 2 | 3 |
| 01 | Форма журнала учета претензий на деятельность Лаборатории | БН/ЭН |
| *\*****ЭН*** *– документ хранится на электронном носителе;*  ***\*БН*** *- документ хранится на бумажном носителе* | | |

# Приложение А

**(обязательное)**

**ПСМ АИЛ 12:А**

**ЖУРНАЛ**

**учета претензий на деятельность Лаборатории**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Регистрационный номер** | **Дата**  **поступления претензии** | **Наименование организации, от которой поступила претензия** | **Характер**  **и причины претензии** | **Состав и выводы комиссии, проводившей расследование** | **Мероприятия по устранению причин появления претензии и дата исполнения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер  изменения | Дата  введения изменения | Пункты, в которые внесены  изменения | Должность, фамилия, имя, отчество и подпись лица, внесшего изменение |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**ЛИСТ ОТЗЫВА\***

|  |  |
| --- | --- |
| **На проект:** |  |
|  | Обозначение и наименование проекта документа СМК |

|  |  |
| --- | --- |
| Номер раздела, подраздела, пункта, подпункта, приложения | Замечание/предлагаемая редакция с обоснованием\*\* руководителя согласующего подразделения или участника в разработке |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность подпись расшифровка подписи

«\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность подпись расшифровка подписи

«\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность подпись расшифровка подписи

«\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность подпись расшифровка подписи

«\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность подпись расшифровка подписи

«\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

*Примечание:*

*\* Оформляется при наличии предложений или замечаний.*

*\*\* Обоснование включает в себя, но не исчерпывает, приведение ссылок НПА, ТНПА, аргументов, доводов, в силу которых необходимо учесть приведенное замечание/предлагаемую редакцию.*

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

**СОГЛАСОВАНО**

**Начальник АИЛ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.Н. Насимов**

**«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022г.**

**ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п./п.** | **Должность** | **ФИО** | **Подпись** | **Дата** |
|  | Начальник АИЛ | Насимов Ф.Н. |  |  |
|  | Зам. начальника АИЛ | Маъруфов А.М. |  |  |
|  | Главный специалист АИЛ | Исаев Р.Т. |  |  |
|  | Специалист АИЛ | Наджимиддинов Т.Р. |  |  |
|  | Специалист АИЛ | Барахтянская Е.А. |  |  |
|  | Специалист АИЛ | Юнусова И.Х. |  |  |
|  | Специалист АИЛ | Мухашов С.А. |  |  |
|  | Лаборант АИЛ | Ибрагимова З.И. |  |  |
|  | Лаборант АИЛ | Журакулов О. |  |  |
|  | Лаборант АИЛ | Сайловов А.Н. |  |  |
|  | Лаборант АИЛ | Эльмурадов З.Ф. |  |  |
|  | Лаборант АИЛ | Султанов С. |  |  |
|  | Лаборант АИЛ | Саттарова З.К. |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |