	<p align="center">Испытательная лаборатория ЗАО "Кыргыз Петролеум Компани"</p>	<p align="center">Процедура №20 Управление жалобами и апелляцией</p>	<p align="center">P-LAB-20-05</p>
---	---	---	--

**Управление жалобами и апелляцией
Процедура №20/ P-LAB-20-05**

Цель процедуры

Процедура описывает порядок рассмотрения жалобы со стороны заказчика на неудовлетворительную деятельность Лаборатории и направлена на то, чтобы деятельность Лаборатории по проведению испытаний была эффективной, полностью соответствовала запросам заказчика.

Область применения

Настоящая Процедура применяется в деятельности ИЛ и обязательна для всего персонала и устанавливает порядок действий сотрудников при получении претензий от заказчика.

Ответственность

Руководство ИЛ несет ответственность за:

- проведение анализа, причин возникновения претензий,
- разработку, оформление и реализацию корректирующих мер по претензиям.
- контроль действий по рассмотрению претензий и исправлению причин, вызвавших претензию,
- составление ответа по претензии после исследования ее причин и принятия эффективных корректирующих действий,
- ведение документов по рассмотрению претензий и принятым корректирующим мерам.

Персонал ИЛ несут ответственность за:

- участие в разработке, оформлении и реализации корректирующих мер по претензиям,
- выполнение мероприятий, намеченных в планах корректирующих действий по устранению несоответствий отмеченных в претензиях.

Ссылки

В настоящей процедуре использованы следующие нормативные документы:

- КЦА-ПЛ8 «Политика КЦА. Область применения ООС интегрированных схем аккредитации»
- ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий».
- ГОСТ ISO/IEC 17020-2013 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов, проводящих инспекции».

Описание процедуры

Политикой ИЛ при получении любых жалоба, претензий, апелляций (рекламаций, недовольство) является незамедлительное начало их разрешения.

При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами испытания заявитель направляет в ИЛ претензию, апелляцию, жалобу.

Жалобы, претензии, апелляции принимаются для рассмотрения в письменном виде.

К ним прикладываются документы, которые подтверждают обоснованность недовольства заказчика оказанными услугами.

	<p align="center">Испытательная лаборатория ЗАО "Кыргыз Петролеум Компани"</p>	<p align="center">Процедура №20 Управление жалобами и апелляцией</p>	<p align="center">P-LAB-20-05</p>
---	---	---	--

Претензию, жалобу, апелляции может направляться по почте, с курьером, вручается лично или по официальному сайту через «Интернет».

Доступ процедуре по обращению жалоб и апелляции проводится через сайт компании: www.kpc.kg.

Доступ по обращению жалоб и апелляции для внутренних заказчиков находится в бумажном виде на доске объявлений в испытательной лаборатории.

Процесс рассмотрения жалоб, претензий, апелляции доступно всем заинтересованным сторонам по запросу (изм.№1).

Претензии принимаются начальником лаборатории, регистрируются в «Журнале регистрации жалоб, претензий, апелляций G-LAB-19».

Начальник ИЛ при поступлении жалоб, претензий, апелляции ознакомливается и подтверждает, относится ли данная жалоба, претензия, апелляция к деятельности ИЛ.

Для рассмотрения претензий (жалоб, апелляции, рекламаций, недовольство) различного характера к деятельности лаборатории и качеству результатов аналитических работ создается комиссия (по решению высшего руководства), которой разрабатываются мероприятия по устранению претензии (рекламаций) в составе начальника ИЛ, заместителя начальника и РСК при необходимости.

ИЛ не рассматривает жалобы и претензии, апелляции связанные с формами документов и процедурами, которые предусмотрены нормативно-правовыми документами и организационно-методических центрального органа по аккредитации.

Рассмотрение жалоб, претензии, апелляции проводится в течении 14 дней с момента поступления жалоба, претензионного документа. В течении 14 дней Начальник ИЛ принимает решение по жалобе, претензий, апелляции и оповестить о нем заявителя письменной форме. Результаты заседания комиссии оформляются протоколом оперативного совещания (изм.№1).


Согласно внутренним требованиям компании с учетом характера жалоб/претензии возможно рассмотрение в устных претензий, жалоб, по телефону, по электронной почтой и служебной запиской.

Претензии, жалобы, апелляции (внутреннего заказчика) принимаются начальником лаборатории, регистрируются в «Журнале регистрации жалоб, претензий, апелляций G-LAB-19» (изм.№1) и заполняется формат R-LAB-07 «Несоответствие», где отражается суть претензии, план мероприятий по анализу причин их поступления, выбор и принятие корректирующих действий, ответственные за каждое мероприятие, сроки и отметки о выполнении.

Комиссия осуществляет следующие действия:

- проводит тщательный анализ претензии/ апелляции (жалоб, рекламации, недовольство);
- проверяет правильность оформления документации, протоколов и т.д.,
- определяет соответствие требований НД на объект аналитических работ и методик выполнения испытаний;
- устанавливает причины, вызвавшие рекламацию;
- намечает мероприятия по устранению этих причин;
- определяет степень вины лаборатории и конкретных исполнителей.

Комиссия в состав, который входит и руководства ИЛ, рассматривает все представленные материалы, привлекает при необходимости специалистов для консультации

	<p align="center">Испытательная лаборатория ЗАО "Кыргыз Петролеум Компани"</p>	<p align="center">Процедура №20 Управление жалобами и апелляцией</p>	<p align="center">P-LAB-20-05</p>
---	---	---	--

по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам. С учетом характера рекламации, ее причин и результатов работы комиссия принимает соответствующие решения:

- о повторном испытании проб;
- о повторном отборе проб и параллельном проведении испытаний с участием подателя рекламации или другой аккредитованной в этой области лаборатории;
- о прекращении испытаний, по которым поступила рекламация, если не установлены и не устранены причины;
- о внеплановой внутренней проверке в лаборатории по части вопросов, относящихся к претензии;
- о принятии (в случае необходимости) мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- о мотивированном отказе в принятии претензий;
- об обращении в орган по аккредитации и другие компетентные организации в случае разногласий по факту рекламаций и результатов их рассмотрения.

При выполнении корректирующих мероприятий составляется «Отчет, корректирующий действий» R-LAB-08 и информируется заказчик подавший жалобу.

При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по претензии, жалобам, апелляции ИЛ официально информирует заявителя.

Окончательное решение по претензиям, жалобам, апелляции принимает Начальник ИЛ с учетом результатов рассмотрения претензии.

Решение содержится:

- при полном или частичном удовлетворении претензии срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении претензия причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Решение по претензии, жалобам, апелляции направляется заявителю в письменном виде с использованием средства связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

ИЛ после рассмотрения претензии при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ИЛ остаются заверенные испытательной лабораторией (Компанией) копии и один экземпляр решения.


Срок рассмотрения претензий не более 1 месяца со дня регистрации претензии.

Если заявитель не удовлетворен решением принятым Начальником ИЛ то может подать апелляцию в аккредитующий орган в установленном порядке или в судебные органы.

Решение КЦА по аккредитации по жалобам, претензиям, апелляциям заявителей является обязательным для выполнения (изм.№1).

Сотрудники ИЛ несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы.
- хранение документов и материалов.

	<p align="center">Испытательная лаборатория ЗАО "Кыргыз Петролеум Компани"</p>	<p align="center">Процедура №20 Управление жалобами и апелляцией</p>	<p align="center">P-LAB-20-05</p>
---	---	---	--

Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

Документы и материалы по рассмотрению жалоб, претензий хранятся в отдельном файле «Несоответствия/претензии/Жалобы/Апелляции» в течении 5 лет согласно «Реестру внутренней документации» R-LAB-23.