

ТОО «Евротехсервис К»	Дата: 22 апреля 2022 г.	Издание второе
Порядок подачи и рассмотрения жалоб, апелляций. Оценка удовлетворенности потребителей	ПР ЛАЦ ЕТС К - 08-22	Стр. 1 из 13

Утверждаю

Заместитель

генерального директора

ТОО «Евротехсервис К»

Евротехсервис А.В. Горбунов

«22» апреля 2022 г.



**Порядок подачи и рассмотрения жалоб, апелляций.
Оценка удовлетворенности потребителей**

ПР ЛАЦ ЕТС К - 08-22

Разработал:	Руководитель ЛАЦ	Сухушин В.А.		21.04.22
Согласовано:	Менеджер по качеству	Скакова Б.Б.		21.04.22

Караганды, 2022 г.

ТОО «Евротехсервис К»	Дата: 22 апреля 2022 г.	Издание второе
Порядок подачи и рассмотрения жалоб, апелляций. Оценка удовлетворенности потребителей	ПР ЛАЦ ЕТС К - 08-22	Стр. 2 из 13

Содержание

1. Область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины, определения и сокращения	4
4. Ответственность	5
5. Общие положения	5
6. Порядок рассмотрения жалоб	6
7. Порядок рассмотрения апелляций	7
8. Порядок оценки удовлетворенности потребителя и других заинтересованных сторон	7
9. Формы записей	8
Приложение 1	9
Приложение 2	10
Лист ознакомления	11
Лист учета периодических проверок	12
Лист регистрации изменений и дополнений	13

ТОО «Евротехсервис К»	Дата: 22 апреля 2022 г.	Издание второе
Порядок подачи и рассмотрения жалоб, апелляций. Оценка удовлетворенности потребителей	ПР ЛАЦ ETS К - 08-22	Стр. 3 из 13

1 Область применения

1.1 Настоящие Правила устанавливают порядок рассмотрения жалоб, апелляций и оценки удовлетворенности потребителей в Лабораторно-аналитическом центре ТОО «Евротехсервис К» (далее – ЛАЦ).

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с п.9.1.2 СТ РК ISO 9001-2016 и п. 7.9 ГОСТ ISO/IEC 17025-2019.

1.3 Требования настоящих Правил обязательны для применения в ЛАЦ.

1.4 Настоящие Правила подлежат представлению заинтересованным сторонам, аудиторам органа по аккредитации и оценке соответствия при проведении проверок систем менеджмента, а также заказчикам (по их требованию) только с разрешения Руководства ТОО «Евротехсервис К».

2 Нормативные ссылки

В настоящих Правилах использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»;
- СТ РК 1624-2007 «Системы менеджмента качества. Оценка удовлетворенности потребителей»;
- СТ РК ISO 9001-2016 «Система менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»;
- ПР ЛАЦ ETS К 02-22 «Правила управления записями»;
- ПР ЛАЦ ETS К 03-22 «Правила управления несоответствующей работой. Корректирующие действия»;
- ПР ЛАЦ ETS К 05-22 «Анализ со стороны руководства».

3 Термины, определения и сокращения

3.1. Термины и определения

В настоящих Правилах использованы следующие термины и определения:

Жалоба - выражение неудовлетворенности действиями организации и выпускаемой ею продукцией/услугами, требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов, об устранении неправомерных действий или бездействия должностных лиц, а также отмене незаконных решений субъектов.

Апелляция (апелляционная жалоба) - это обжалование не вступивших в

ТОО «Евротехсервис К»	Дата: 22 апреля 2022 г.	Издание второе
Порядок подачи и рассмотрения жалоб, апелляций. Оценка удовлетворенности потребителей	ПР ЛАЦ ЕТС К - 08-22	Стр. 4 из 13

законную силу решений.

Обращение - направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик.

Прием жалобы - действие субъекта, должностного лица по принятию жалоб физических и (или) юридических лиц.

Рассмотрение жалобы - принятие решения в пределах своей компетенции по зарегистрированной жалобе в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Регистрация жалобы - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию жалобы и присвоение регистрационного номера каждой поступившей жалобе.

Удовлетворенность заказчика - восприятие заказчиком степени выполнения их требований к услугам.

3.2 Обозначения и сокращения

В настоящих Правилах применяются следующие сокращения:

ВНД- внутренняя нормативная документация.

СМ - системы менеджмента.

4 Ответственность

4.1 Менеджер по качеству несет ответственность за:

- контроль за исполнением требований настоящих Правил в ЛАЦ.

4.2 Руководитель ЛАЦ несет ответственность за:

- организацию и контроль процесса приема, регистрации, учета и рассмотрения жалоб и апелляций физических и юридических лиц, в том числе работников ЛАЦ;

- своевременное предоставление ответа по поступившим жалобам и апелляциям;

- разработку корректирующих действий согласно ПР ЛАЦ ЕТС К 03-22 «Правила управления несоответствующей работой. Корректирующие действия».

4.3 Работники ЛАЦ несут ответственность за:

- ведение записей по жалобам и апелляциям;

- информирование заказчиков о порядке рассмотрения жалоб и апелляций в ЛАЦ;

- соблюдение требований настоящих Правил.

4.4 Ответственность за выполнение требований настоящих Правил возлагается на Руководителя ЛАЦ и сотрудников, осуществляющих действия по управлению документацией СМ.

ТОО «Евротехсервис К»	Дата: 22 апреля 2022 г.	Издание второе
Порядок подачи и рассмотрения жалоб, апелляций. Оценка удовлетворенности потребителей	ПР ЛАЦ ЕТС К - 08-22	Стр. 5 из 13

5 Общие положения

5.1 В случае возникновения разногласий между заявителем и ЛАЦ, заинтересованные стороны предпринимают все возможные меры для разрешения спора между собою. Если их усилия не приведут к решению, приемлемому для заявителя, последний имеет право на апелляцию в письменном виде в апелляционную комиссию, с изложением убедительных причин.

5.2 Для рассмотрения жалобы и апелляции приказом Руководства Организации создается апелляционная комиссия, в состав которой включаются руководители подразделений и квалифицированные работники, с опытом работы в заданной области.

5.3 Члены комиссии в своей деятельности руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан, постановлениями и руководящими документами Комитета технического регулирования и метрологии, международными, межгосударственными и национальными стандартами, а также настоящими Правилами и методами испытаний.

5.4 Комиссия возглавляется председателем, назначенным приказом Руководителя организации.

5.5 При рассмотрении жалобы или апелляции членов комиссии должно быть не менее 3-х человек, при четном количестве состава комиссии голос председателя является решающим.

5.6 Основные задачи комиссии:

- внимательно разбираться в существе жалобы или апелляции;
- принимать обоснованные решения по жалобам или апелляции, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- извещать заявителя в письменной форме о принятом решении по его жалобе или апелляции, а в случаях отклонений давать аргументированное обоснование со ссылкой на действующие нормативные акты;
- по просьбе заявителя разъяснять порядок обжалования принятого решения в вышестоящих органах.

6 Порядок рассмотрения жалоб

6.1 В случае возникновения у заказчика жалобы к ЛАЦ, связанных с проведением испытаний (измерений), первый имеет право подать жалобу.

Заказчик должен представлять жалобу в письменном виде на имя Руководителя Организации, который ставит в известность руководителя ЛАЦ.

6.2 Руководитель ЛАЦ анализирует жалобу и разрабатывает план проверки всех этапов проводившихся испытаний (измерений) и устранения причины несоответствия без повторных испытаний, если это возможно.

6.3 В случае, если не удалось установить причину несоответствия, ЛАЦ должен провести повторные испытания контрольных проб в присутствии

ТОО «Евротехсервис К»	Дата: 22 апреля 2022 г.	Издание второе
Порядок подачи и рассмотрения жалоб, апелляций. Оценка удовлетворенности потребителей	ПР ЛАЦ ЕТС К - 08-22	Стр. 6 из 13

заказчика испытаний, или, при необходимости, предоставить пробы для проведения сличительных испытаний в других аккредитованных лабораториях аналогичного профиля.

6.4 Регистрация полученной от заказчика жалобы и результатов её рассмотрения производится в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» (Приложение 1).

6.5 Результаты рассмотрения жалобы должны быть доведены до заявителя, лицом, которое не принимало участие в деятельности лаборатории по поводу которой поступила жалоба, в течение 10 дней после получения жалобы уведомить заказчика о принятом решении. Сведения об уведомлении заносятся в «Журнал регистрации жалоб и апелляций» (Приложение 1).

7 Порядок рассмотрения апелляций

7.1 Действия по управлению поступившей апелляцией поручаются апелляционной комиссии, состоящей из лиц, не задействованных в проведении данных работ или оказанных услуг.

Апелляционная комиссия несет ответственность за сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ.

7.2 Предварительный анализ апелляции проводится совместно с сотрудником, к компетенции которого относится данная апелляция, с целью определения обоснованности апелляции, установления причины появления апелляции и определения необходимых действий в отношении полученной апелляции. При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.

7.3 Анализ апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, услуге или документу.

Апелляция может носить необоснованный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ЛАЦ.

7.4 В случае обоснованности апелляции разрабатывается план необходимых действий, определяются конкретные сроки и ответственное лицо за выполнение соответствующих действий. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного заявления подобных апелляций.

Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в Журнале регистрации несоответствий и доводятся до сведения сотрудников ЛАЦ, руководитель которого несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки и подготовку отчета о выполненных действиях.

7.5 По результатам анализа и разработанных действий по апелляциям апелляционной Комиссией принимается окончательное решение.

Принятое апелляционной Комиссией решение в письменном виде доводятся до заявителя апелляции.

ТОО «Евротехсервис К»	Дата: 22 апреля 2022 г.	Издание второе
Порядок подачи и рассмотрения жалоб, апелляций. Оценка удовлетворенности потребителей	ПР ЛАЦ ЕТС К - 08-22	Стр. 7 из 13

В случае несогласия с решением апелляционной Комиссии Организации заявитель имеет право обратиться в суд в установленном законодательстве РК порядке.

В случае необоснованности апелляции ответственное лицо подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий ЛАЦ применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось решение о подтверждении соответствия.

7.6 Регистрация полученной апелляции и результатов её рассмотрения производится в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» (Приложение 1).

7.7 Информация о полученных апелляциях на действия ЛАЦ в целом и результатах управления этими апелляциями рассматривается при проведении анализа систем менеджмента руководством ТОО «Евротехсервис К» соответственно и включается в отчет об анализе систем менеджмента.

8 Порядок оценки удовлетворенности потребителя и других заинтересованных сторон

8.1 ЛАЦ стремится к налаживанию обратной связи с заказчиками услуг центра, как положительной, так и отрицательной. Для налаживания обратной связи в лаборатории используются анкеты удовлетворенности заказчиков услуг лаборатории.

8.2 Оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон Лаборатории проводится согласно СТ РК 1624-2007 следующим образом:

- сбор отзывов и предложений от потребителей;
- проведение опроса или анкетирования потребителей согласно Анкете удовлетворенности потребителей (Приложение 2).

8.3 Сбор отзывов и предложений от заказчиков

По итогам исполнения договоров по предоставлению услуг ЛАЦ для оценки удовлетворенности потребителей запрашивает Отзывы потребителей. Отзыв потребителей регистрируются как входящие письма в Журнале регистрации входящей корреспонденции.

8.4 Проведение опроса или анкетирования.

8.5.1 Опрос или анкетирование потребителей и получение информации об их удовлетворенности осуществляет заместитель руководителя ЛАЦ согласно Анкете по удовлетворенности потребителей (Приложение 2).

Анкеты заполняются на бумажном носителе, либо по электронной почте.

8.5.2 Заполненные потребителем анкеты, присланные по почте, регистрируются в Журнале регистрации входящей корреспонденции и хранятся в деле согласно номенклатуре дел.

8.5.3 Руководитель ЛАЦ ежегодно проводит анализ поступивших анкет и

ТОО «Евротехсервис К»	Дата: 22 апреля 2022 г.	Издание второе
Порядок подачи и рассмотрения жалоб, апелляций. Оценка удовлетворенности потребителей	ПР ЛАЦ ETS К - 08-22	Стр. 8 из 13

готовит отчет в произвольной форме, в котором указывает возможные причины и условия, из-за которых, удовлетворенность заказчика снизилась, а также вносит на рассмотрение руководству, свои предложения по проведению необходимых мероприятий по устранению этих причин и условий.

9 Формы записей

Настоящие Правила устанавливают следующие формы записей:

Приложение 1 Ф ПР ЛАЦ ETS К 08-01-22 Журнал регистрации жалоб и апелляций;

Приложение 2 Ф ПР ЛАЦ ETS К 08-02-22 Анкета оценки удовлетворенности потребителей.

ТОО «Евротехсервис К»	Дата: 22 апреля 2022 г.	Издание второе
Порядок подачи и рассмотрения жалоб, апелляций. Оценка удовлетворенности потребителей	ПР ЛАЦ ETS К - 08-22	Стр. 9 из 13

Приложение 1

Ф ПР ЛАЦ ETS К 08-01-22

Журнал регистрации жалоб и апелляций

№, дата	Организация, обратившаяся с претензией, жалобой, апелляцией	Информация об организации – заявителя: адрес, телефон, эл. почта	Номер договора, дата	Краткое содержание претензии, жалобы, апелляции	Принятое решение по претензии, жалобе, апелляции. Дата принятия решения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

ТОО «Евротехсервис К»	Дата: 22 апреля 2022 г.	Издание второе
Порядок подачи и рассмотрения жалоб, апелляций. Оценка удовлетворенности потребителей	ПР ЛАЦ ЕТС К - 08-22	Стр. 10 из 13

Приложение 2

Ф ПР ЛАЦ ЕТС К 08-02-22

АНКЕТА

оценки удовлетворенности заказчика услуг

Информация, предоставляемая Вами, останется конфиденциальной, и будет использоваться для поддержания и повышения качества оказываемых нами услуг.

1 Были ли случаи некачественного оказания услуг?

а. Нет; б. Да (укажите когда, кем)

2 Как Вы оцениваете выполнение договора?

(своевременное исполнение, выполнение всех пунктов договора)

3 Как Вы оцениваете оформление результатов нашей работы?

(правильное заполнение протоколов, заявок и т.п.)

4 С кем из наших сотрудников Вам больше всего понравилось работать?
(укажите Ф.И.О.)

5 Ваши пожелания по улучшению нашей деятельности

Благодарим Вас за искренние ответы!

