

ИЛ ТОО «Гео Терр»	Урегулирование претензий	Редакция 1	стр. 1 из 10
	СМ ИЛ ДП 12.16		



**ИЛ ТОО «ГЕО ТЕРР»
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА.
УРЕГУЛИРОВАНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ
СМ ИЛ ДП 12.16**

	Должность, Фамилия, Имя, Отчество	Подпись
Разработал	Менеджер по качеству Баева А.М.	
Согласовал	Зав. испытательной лаборатории Колчанова И.М.	
Вводится впервые		
Утвержден: приказ от 18.10.2016 г.	<i>П. № 34 о/р.</i>	
Введен в действие: с 18.10.2016 г.		
Статус	Оригинал <i>8/0</i>	

г. Астана

ИЛ ТОО «Гео Терр»	Урегулирование претензий	Редакция 1	стр. 2 из 10
	СМ ИЛ ДП 12.16		

СОДЕРЖАНИЕ:

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	3
ПОЛИТИКА ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ ПРЕТЕНЗИЙ ИЛ ТОО «ГЕО ТЕРР»	4
1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	5
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	5
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	5
4 ПРЕТЕНЗИИ	5
5 ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ	5
6 ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЯМИ	7
ПРИЛОЖЕНИЕ А Форма журнала регистрации жалоб и апелляций	8
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....	9

ИЛ ТОО «Гео Терр»	Урегулирование претензий	Редакция 1	стр. 4 из 10
	СМ ИЛ ДП 12.16		

ПОЛИТИКА по урегулированию претензий ИЛ ТОО «ГЕО ТЕРР»

Руководство и персонал ИЛ в своей деятельности определили Политику и процедуру по урегулированию претензий от заказчиков услуг и других сторон, основанную на следующих принципах:

- 1) Гарантия соблюдения прав законных интересов заказчиков и (или) других сторон.
- 2) Недопустимость проявления бюрократизма и волокиты при рассмотрении претензий.
- 3) Эффективное принятие решений по претензиям, принимаемое на достоверных фактах.
- 4) Соблюдение конфиденциальности, при рассмотрении претензий.
- 5) Рассмотрение претензий коллегиально, с участием всех заинтересованных сторон.
- 6) Принятие корректирующих и (или) предупреждающих мер по результатам рассмотрения претензий.

Реализации этих принципов достигается выполнением следующих действий:

- регистрация всех поступающих в адрес ИЛ претензий;
- определение обоснованности каждой претензии;
- создание Комиссии по рассмотрению претензии (члены комиссии должны обладать достаточной квалификацией и компетентностью для принятия объективных и обоснованных решений) с учетом принципов беспристрастности (сотрудники ИЛ, имеющие отношение к предмету претензии не включаются в состав Комиссии);
- внимательно разбираться в существе претензии, направлять, при необходимости, членов комиссии на места для проверки, принимать другие конкретные меры для объективного решения вопроса;
- принимать обоснованные меры по претензиям заказчиков, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- извещать заказчика в письменной форме о принятом решении по его претензии, а в случае отрицательного решения давать аргументированное обоснование со ссылкой на действующие нормативные документы или нормативные правовые акты;
- анализировать и обобщать претензии заказчика с целью совершенствования системы менеджмента ИЛ и работ по проведению испытаний, внесения необходимых изменений и дополнений в нормативные документы.

Каждый специалист ИЛ, участвующий в процессе рассмотрения претензий, в том числе ознакомлен и обязуется быть приверженным политике ИЛ по рассмотрению претензий и приложить все усилия для ее соблюдения.

Политика ИЛ по рассмотрению претензий понятна и доступна для всех сотрудников ИЛ, заказчиков и заинтересованных лиц и размещена в доступном месте.

Руководство и персонал ИЛ несут персональную ответственность за соблюдение положений данной политики.

Заведующий ИЛ ТОО «Гео Терр» _____

Колчанова И.М.

« 18 » 10 2016 г

ИЛ ТОО «Гео Терр»	Урегулирование претензий	Редакция 1	стр. 5 из 10
	СМ ИЛ ДП 12.16		

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура устанавливает общие принципы и требования к порядку рассмотрения претензий: жалоб, апелляций и спорных вопросов заявителей и (или) других сторон (далее обращений), поступающих в адрес в ИЛ ТОО «Гео Терр» (далее ИЛ), входит в состав документов СМ и распространяется на весь персонал ИЛ.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие документы:

СТ РК 3.10-2007 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения».

СМ ИЛ ДП 06.16 Управление работами по испытаниям, не соответствующим установленным требованиям. Корректирующие и предупреждающие действия

Примечание - при пользовании настоящим документом необходимо проверить действие ссылочных стандартов и документов СМ по мастер-листу, находящемуся у менеджера по качеству. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим документом следует руководствоваться замененным (измененным) документом.

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

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

Апелляция – обжалование заинтересованной стороной результатов испытаний ИЛ;

Жалоба - выражение неудовлетворенности деятельностью лаборатории со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

Претензии - письменное требование, об устранении нарушений исполнения обязательства. В претензии указываются суть требований, их причины, срок их удовлетворения. Претензия должна содержать все реквизиты заявителя, быть надлежащим образом заверена, датирована и подписана. К претензии рекомендуется прилагать копии документов, подтверждающих обоснованность претензионных требований.

3.2 В настоящей документированной процедуре используются следующие сокращения:

СМ – система менеджмента;

ИЛ – ИЛ ТОО «Гео Терр»;

МК – менеджер по качеству;

ТОО – Товарищество с ограниченной ответственностью «Гео Терр»;

ЗЛ – заведующий лабораторией.

4 ПРЕТЕНЗИИ

4.1 Общие положения

Руководство и персонал ИЛ в своей деятельности определили Политику и процедуру по урегулированию претензий от заказчиков услуг и других сторон.

Все претензии первоначально поступают на рассмотрение к Генеральному директору ТОО.

Претензии, относящиеся к деятельности ИЛ, Генеральный директор направляет для рассмотрения ЗЛ. При получении претензии ЗЛ должен убедиться в том, что она относится к сфере их деятельности. Поступившая претензия регистрируется МК в качестве жалобы или апелляции в «Журнале регистрации претензий» (приложение А).

5 ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ

5.1 Общие положения

5.1.1 При неудовлетворенности заказчика деятельностью ИЛ, заказчик может направить жалобу в письменном виде по почте, факсу, на электронный адрес.

ИЛ ТОО «Гео Терр»	Урегулирование претензий	Редакция 1	стр. 7 из 10
	СМ ИЛ ДП 12.16		

5.2.5 При необходимости проводятся повторные испытания с участием других аккредитованных лабораторий.

5.2.6 Жалобы рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не позднее 30 календарных дней со дня регистрации их поступления.

Ответы на жалобы должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном или русском языках, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заказчика, с разъяснением их права на обжалование принятого решения. Если на принятое решение со стороны заказчика не поступает возражений – решение считается принятым. Если согласие не было достигнуто, то далее жалоба рассматривается в установленном действующим законодательством Республики Казахстан порядке.

При необходимости ИЛ вносит поправки в процесс проведения испытаний, о чем в письменном виде сообщается заказчику.

5.2.7 По результатам рассмотрения жалобы при необходимости, проводятся корректирующие и (или) предупреждающие действия в соответствии с требованиями СМ ИЛ ДП 06.16

6 ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЯМИ

6.1 Общие положения

6.1.1 Рассмотрение апелляций, поступающих в ИЛ, осуществляется постоянно действующей комиссией по рассмотрению претензий.

6.1.2 Заявитель направляет апелляцию в случаях невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе, либо в случае несогласия с результатами испытаний.

6.1.3 Апелляция должна быть подана не позднее 30 дней с момента события, ставшего основанием для обращения.

6.2 Регистрация апелляций

6.2.1 Апелляция подается в письменном виде на имя Генерального директора с указанием следующей информации:

- название организации, Ф.И.О. подавшего апелляцию, контактные номера телефонов, дата подачи;
- предмет апелляции, включая доказательства, на которых основана апелляция;
- решение конфликта, способное удовлетворить заявителя.

6.3 Рассмотрение апелляций

6.3.1 Апелляция анализируется комиссией по рассмотрению претензий с целью обоснованности апелляции, установления причины ее появления и принятия необходимых действий. При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных заявителем. При установлении обоснованности поданной апелляции разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия.

6.4 Принятие решений по апелляциям

6.4.1 В результате анализа апелляции может быть принято решение об:

- удовлетворении апелляции полностью;
- удовлетворении апелляции частично;
- неудовлетворении апелляции.

6.4.2 По окончании проведения заседания, комиссией по рассмотрению претензий составляется протокол, который содержит решение по апелляции. Это решение в письменном виде доводится до сведения заявителя.

6.4.3 В случае необоснованности апелляции в адрес заявителя комиссией по рассмотрению претензий подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий ИЛ применительно к случаю, на который была подана апелляция.

6.4.5 Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения, то он вправе подать апелляцию на действия ИЛ в вышестоящие инстанции.

ИЛ ТОО «Гео Терр»	Урегулирование претензий	Редакция 1	стр. 8 из 10
	СМ ИЛ ДП 12.16		






ПРИЛОЖЕНИЕ А
Форма журнала регистрации претензий

А СМ ИЛ ДП 12.16

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ПРЕТЕНЗИЙ

№ п/п	Дата регистрации	Номер и дата подачи обращения	Заказчик (наименование, реквизиты)	Суть обращения	Принятые меры	Подпись ответственного лица
1	2	3	4	5	6	7

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Фамилия, инициалы	Должность	Дата	Подпись	Отметка об ознакомлении с изменениями к документу										
				1		2		3		4				
				дата	подпись	дата	подпись	дата	подпись	дата	подпись			
Колчанова Ирина Михайловна	Заведующая ИЛ	18.10.18												
Лапушкина Надежда Николаевна	Ведущий специалист ИЛ	18.10.18												
Баева Анастасия Михайловна	Техник- лаборант	18.10.18												
Баян Анастасия Михайловна	Ведущий специалист ИЛ	01.06.18												
Абрамштова Айжан Алижановна	Ведущий специалист лаборант	01.06.18												

Фамилия, инициалы	Должность	Дата	Подпись	Отметка об ознакомлении с изменениями к документу													
				1		2		3		4							
				дата	подпись	дата	подпись	дата	подпись	дата	подпись						