**Лаборатория химико-аналитических исследований**

**Центра лабораторных испытаний ДПЗ и ГСЭН МЗ КР**

**ЖАЛОБЫ /ПРЕТЕНЗИИ (процедура)**

1. **ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Настоящая процедура устанавливает порядок рассмотрения жалоб заказчиков и принятию мер по их устранению.

Требования настоящей процедуры являются обязательными для выполнения всеми сотрудниками ЛХАИ ЦЛИ.

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ ISO/ IEC 17025.

1. **ОБРАЩЕНИЯ**

**Обращения граждан** — изложенные в письменной, электронной или устной форме предложение, заявление, жалоба;

Некоторые граждане не предоставляют жалобы в письменной форме, относящиеся к деятельности ЛХАИ. Менеджер по качеству регистрирует в Журнале регистрации жалоб (Ф. ПР СМ 7.9.А). После регистрации в журнале регистрации жалоб, письмо направляется в соответствующее отделение ЛХАИ с установлением срока рассмотрения.

1. **ПРИЕМ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)**

**Жалоба (претензии)**  — выражение неудовлетворенности деятельностью ЛХАИ ЦЛИ со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

1. **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИЙ)**

В электронном или письменном обращении в обязательном порядке указывается должность соответствующего лица, которому направляется жалоба, фамилия, имя, отчество подателя жалобы, контактный телефон (домашний, мобильный или рабочий), адрес организации или проживания и излагается суть жалобы.

Жалоба может быть подана на официальный адрес электронной почты на сайт (е-mail) - dgsenkg@mail.ru, указанной на официальном сайте (<https://dgsen.kg>) ДПЗиГСЭН МЗ КР , в информационных документах ДПЗиГСЭН.

Делопроизводитель ДПЗиГСЭН МЗ КР регистрирует поступившую жалобу в Журнале регистрации обращения граждан (03/6-9) и немедленно сообщает о ней директору или зам. директору ДПЗиГСЭН.

Директор или зам директор ДПЗиГСЭН, ознакомившись с претензией, направляет ее для разбирательства начальнику ЦЛИ. Затем начальник ЦЛИ жалобы, претензии относящиеся к деятельности ЛХАИ направляет для ознакомления заведующей ЛХАИ, после этого менеджер по качеству регистрирует в Журнале регистрации жалоб (Ф. ПР СМ 7.9.А). Затем письмо направляется в соответствующее отделение ЛХАИ с установлением срока рассмотрения.

При необходимости прикладываются копии электронных документов, в том числе отсканированные, фото и видеоматериалы.

В течение 3-х рабочих дней после получения жалобы ЛХАИ направляет её подателю сообщение - уведомление о принятии жалобы к рассмотрению с указанием даты и времени поступления, присвоенного входящего номера и соответствующих справочных телефонов или об отказе в рассмотрении с обоснованием причин отказа. Далее жалоба рассматривается и дальнейшая работа с ней ведется в установленном данной процедурой порядке.

1. **РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИЙ)**

В ходе рассмотрения жалобы ЛХАИ вправе уточнять суть жалобы путем переписки или по указанному контактному телефону.

Претензия/жалобы рассматривается комиссией, в состав которой входятзаведующие других отделений, не вовлечённых в деятельность связанную с жалобой, зав. ЛХАИ и менеджер по качеству. Помимо контактного ответа ЛХАИ также направляет подателю жалобы письменный ответ.

ЛХАИ не рассматривает следующие жалобы:

- анонимные, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания;

- в которых отсутствуют должность соответствующего лица, к которому направляется жалоба, фамилия, имя, отчество подателя жалобы, контактный телефон (домашний, мобильный или рабочий), адрес организации или проживания и излагается суть жалобы.

1. **СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИЙ)**

Поступившая жалоба/претензия подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента её поступления.

Если жалоба/претензия является необоснованной**,** то незамедлительно готовится ответ жалобщику с указанием причин, по которым жалоба была признана необоснованной.

Если жалоба признаётся обоснованной, то ЛХАИ незамедлительно выполняет действия по рассмотрению, анализу и принятию корректирующих и предупреждающих действий, направленных в первую очередь на устранение самой жалобы, а во-вторых на устранение несоответствующей работы, повлекшей за собой жалобу.

При разработке КД рассматриваются все возможные проверки процессов, влияющих на выявленное несоответствие.

Результаты предпринятых корректирующих действий одобряются заведующими отделений, заведующей ЛХАИ и начальником ЦЛИ.

Срок рассмотрения жалоб/претензий составляет не более 30 календарных дней.

По результатам проведённой работы комиссия готовит официальный ответ заказчику о результатах действий в письменной форме, при необходимости, другие сопутствующие документы (например, при наличии ошибок в выданных протоколах - новые протоколы, заменяющие выданные). Письмо-ответ регистрируется в журналах исходящей документации организации. Ответ заказчику перед отправкой утверждает директор ДПЗиГСЭН. Копия ответа остается у заведующей ЛХАИ.

В случае если заказчик не согласен с результатами работ по жалобе, проведенными ЛХАИ, он может обратиться для арбитража в установленном порядке в соответствующие организации.

Показатели результативности процесса: отсутствие несоответствий.

1. **ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ**

При необходимости обращения в ДПЗиГСЭН или ЦЛИ ЛХАИ граждане могут записаться на личный прием, который организуется по графику.

**ПРИЕМНЫЕ ДНИ**

**ДИРЕКТОР**

**Среда 16.00 – 17.30**

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА**

**Вторник, четверг 15.00 – 17.30**

**НАЧАЛЬНИКИ УПРАВЛЕНИЙ, ЗАВЕДУЮЩИЕ ОТДЕЛОВ**

**Ежедневно 14.00 – 17.30**

**РАСПОРЯДОК ДНЯ:**

**ВРЕМЯ РАБОТЫ 8.30 - 17.30**

**ПЕРЕРЫВ 12.00 - 13.00**