Лаборатория молекулярно-генетических и вирусологчиеских исследований

Центра лабораторных испытаний ДПЗ и ГСЭН МЗ КР

ЖАЛОБЫ /ПРЕТЕНЗИИ (процедура)

1. **ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

* Данная процедура описывает порядок рассмотрения жалоб в соответствии с требованием международного стандарта качества GOST ISO/IEC 17025 и процедур Кыргызского Центра Аккредитации.

1. **ОБРАЩЕНИЯ**

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

* Рассмотрению подлежат все претензии, поступившие в лабораторию, в том числе и в форме устного обращения.
* Жалобы/претензии/рекламации регистрируются менеджером по СМК в «Журнале учета жалоб/претензий/рекламаций» (Ф1.ДП СМК-012.01.)
* Зарегистрированная жалоба/претензия/рекламация рассматривается заведующей лабораторией с привлечением необходимых специалистов в течение трех рабочих дней.

1. **ПРИЕМ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)**

Жалоба (претензии)  — выражение неудовлетворенности деятельностью ЛМГиВИ 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.

* Зарегистрированная жалоба/претензия/рекламация рассматривается заведующей лабораторией с привлечением необходимых специалистов в течение трех рабочих дней.
* Жалоба/претензия/рекламация не подлежит дальнейшему рассмотрению, если она не относится к лабораторной деятельности, уполномоченный сотрудник готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю.
* При рассмотрении жалобы/претензии/рекламации:
* *Если жалоба является необоснованной, то незамедлительно готовится ответ жалобщику с указанием причин, по которым жалоба была признана необоснованной.*
* *Если жалоба признается обоснованной, то ЛМГиВИ 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.*
* проводится тщательный анализ поступившей информации;
* проверяется правильность оформления документации, протоколов и других материалов по соответствующему договору (заявке);
* определяется соответствие требований заявки и нормативной документации на объект исследований/испытаний методике выполненных исследований/испытаний;
* устанавливаются возможные причины, вызвавшие жалобу/претензию/рекламацию;
* разрабатываются корректирующие меры по устранению этих причин;
* определяется необходимость внесения изменений в реестр рисков и план действий в отношении рисков;
* определяется степень ответственности заведующей лаборатории и конкретных исполнителей за отклонения от требований заявки или договора (при выявлении нарушений).
* Ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы/претензии/рекламации и всех необходимых действий несет уполномоченный сотрудник лаборатории.
* С учетом характера жалобы/претензии/рекламации и причин, ее обусловивших, а также результатов их рассмотрения могут быть приняты следующие решения:
* провести повторный отбор образцов;
* повторно провести исследования/испытания с использованием вновь отобранных образцов;
* повторно провести исследования/испытания с использованием архивных образцов;
* прекратить исследования/испытания, по которым поступила жалоба/претензия/рекламация, если не установлены и/или не устранены причины ее вызвавшие;
* провести внеплановый внутренний аудит СМК лаборатории в части вопросов, относящихся к жалобе/претензии/рекламации;
* параллельно отобрать образцы персоналом лаборатории и заявителем жалобы/претензии/рекламации;
* принять (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
* оповестить других заказчиков и повторно провести для них исследования/испытания, если причина носит системный характер и могла повлиять на результаты и других, ранее выполненных исследований/испытаний;
* мотивированно отказать в принятии жалобы/претензии/рекламации.
* *Результаты рассмотренной жалобы/претензии/рекламации, которые будут доведены до заявителя, рассматриваются и одобряются лицом, которое не принимало участия в деятельности лаборатории, по поводу которой поступила жалоба претензии/рекламации;*
* Принятое решение оформляется уполномоченным сотрудником, рассмотревшим жалобу/претензии/рекламацию в виде проекта ответа заявителю с необходимыми приложениями (обоснованиями).
* Заведующая ЛМГиВИ рассматривает проект ответа заявителю претензии, привлекая при необходимости внешних специалистов (в том числе и на возмездной основе) для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам, а также для разъяснения отдельных положений нормативных документов.
* При одобрении проекта ответа заявителю жалобы/претензии/ регистрирует в «Журнале учета жалоб /претензий/рекламаций».
* Зарегистрированный ответ направляется заявителю жалобы (претензии) не позже десяти рабочих дней от даты регистрации претензии.
* Менеджер по СМК при необходимости разрабатывает план корректирующих действий, изменения в реестр рисков и план действий в отношении рисков.
* Отдельный план корректирующих действий может не разрабатываться, необходимые корректирующих действия в этом случае документируются в «Журнале учета жалоб/претензий/рекламаций».
* Документация и записи, относящиеся к процедуре рассмотрения жалоб /претензий, хранится в отдельной папке в течение календарного года, а затем передается в архив.
* Персонал лаборатории, участвующий в процедуре рассмотрения претензий, обязан выполнять требования конфиденциальности и не передавать какую-либо информацию и ни в каком виде третьим лицам.
* Жалобы (претензии), независимо от результатов рассмотрения, являются входными данными для анализа со стороны руководства.

1. **ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ**

При необходимости обращения в ДПЗиГСЭН или ЦЛИ ЛМГиВИ. И 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**