

## **Порядок рассмотрения жалоб (претензий, апелляций) на деятельность испытательных и измерительных лабораторий**

В настоящем документе использованы следующие термины и определения:

Апелляция - запрос заказчика (представителя заказчика), направленного исполнителю, о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта испытаний, калибровки/поверки, аттестации оборудования.

Жалоба (претензия) - выражение неудовлетворенности деятельностью лаборатории со стороны заказчика с ожиданием ответа.

Настоящий документ устанавливает порядок рассмотрения жалоб (претензий), апелляций, связанных с деятельностью испытательных или измерительных лабораторий Бишкекского Центра испытаний, сертификации и метрологии (далее - БЦИСМ) по проведению лабораторных испытаний или калибровки/поверки/аттестации оборудования, выполненных испытательными или измерительными лабораториями (далее – лаборатория), по заявкам заказчиков.

Подателем жалобы может быть любая организация (орган) по результатам выполнения лабораторией работ по испытаниям или калибровке/поверке/аттестации оборудования с просьбой о пересмотре их результатов, с жалобой на действия персонала лаборатории и т.д.

БЦИСМ применяет процедуры урегулирования спорных вопросов беспристрастно, эффективно и результативно. Руководящими принципами при рассмотрении жалоб на деятельность лаборатории являются следующие:

- беспристрастность,
- доступность,
- компетентность,
- своевременность,
- конфиденциальность,
- законность,
- постоянное улучшение.

Жалоба подается подателем жалобы по почте, факсу, на электронный адрес БЦИСМ в письменном виде, не позднее чем через 15 календарных дней после получения протокола испытаний, сертификата калибровки/свидетельства о поверке/аттестата оборудования с которым заказчик не согласен. В Положении о лаборатории установлена ответственность за принятие всех решений на всех стадиях рассмотрения жалобы, в т. ч. за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы.

Жалобы принимаются лабораторией для рассмотрения в письменном виде. В исключительных случаях, возможно рассмотрение устных жалоб. Заведующий лабораторией, при необходимости, с персоналом лаборатории проводит анализ жалобы для удостоверения того, что она относится к лабораторной деятельности, за которую лаборатория несёт ответственность, и, если это так, принимает её на рассмотрение.

Жалоба регистрируется в журнале регистрации работ по рассмотрению жалоб и рассматривается заведующим лабораторией. Заказчик информируется о порядке рассмотрения жалоб одновременно с принятием заявки.

Заказчик, несогласный с процедурой проведения испытаний, калибровки/поверки/аттестации оборудования и/или с их результатами, проведенными персоналом лаборатории, и/или при наличии других жалоб к действиям персонала лаборатории, имеет право обратиться к заведующему лабораторией с жалобой немедленно по получению соответствующего документа от лаборатории или проведения соответствующих работ (при формировании жалобы на действие персонала лаборатории).

К жалобе заказчик обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

С учетом характера жалобы, ее причин и результатов рассмотрения заведующий лабораторией принимает соответствующие решения:

- о повторном проведении работ, по которым поступила жалоба (претензия), апелляция; под наблюдением подателя жалобы за ходом их проведения;
- об организации и проведении в установленном порядке внеплановой внутренней проверки в лаборатории в области, относящейся к жалобе;
- о принятии в установленном порядке, в случае необходимости, мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- о мотивированном отказе в принятии жалобы, если после ее рассмотрения она признана необоснованной;
- о проведении работ по официальному обращению в другие компетентные организации в случае разногласий по факту жалобы и результатов их рассмотрения.

Ответ на жалобу сообщается заведующим лабораторией подателю жалобы немедленно по мере принятия соответствующего решения официальным письмом, оформленным в установленном порядке.

При неудовлетворенности полученным от лаборатории решением (или при первоначальном обращении напрямую директору БЦИСМ) податель жалобы направляет официальную жалобу директору БЦИСМ. Директор БЦИСМ на документе, содержащем жалобу, выполняет визу «На рассмотрение комиссии» и направляет заведующему лабораторией. Заведующий лабораторией оформляет и обеспечивает подписание директором БЦИСМ приказа на создание комиссии, в состав которой включаются независимые от деятельности, по которой поступила жалоба, компетентные специалисты. Вышеуказанным приказом также назначается секретарь. Секретарь несет ответственность за организацию работы комиссии, рассылку и получение от членов комиссии необходимых документов, а также, при необходимости, оформляет и обеспечивает подписание директором БЦИСМ писем –запросов компетентным организациям (органам, предприятиям) по вопросам, по которым необходимо получение уточнений, разъяснений.

Рассмотрение жалоб комиссией проводится на заседаниях. Ход заседаний протоколируется секретарем.

Жалоба рассматривается комиссией в течение 14 дней с момента ее поступления. В ходе рассмотрения жалобы может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.

Окончательное решение по жалобе принимает директор БЦИСМ с учетом результатов рассмотрения. Решение ( официальное письмо, оформленное в установленном порядке) должно содержать:

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

Решение по жалобе направляется подателю жалобы секретарем комиссии в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под подпись в Журнале по регистрации работ по жалобам.

Лаборатория после рассмотрения жалобы при необходимости или по просьбе подателя жалобы возвращает ему подлинники представленных документов, в лаборатории остаются копии, а также 2-й экземпляр решения.

В случае неудовлетворенности принятым БЦИСМ решением податель жалобы вправе обратиться с апелляцией в Кыргызский центр аккредитации при Министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики в установленном порядке или обратиться в суд.

При необходимости, по установленным при рассмотрении жалобы несоответствиям лабораторией в установленном порядке проводится работа по выполнению корректирующих/ предупреждающих действий.