

<p style="text-align: center;">ОсОО «Асман Ойл Компани»* Лаборатория ГСМ ТЗК «Манас»* г. Бишкек, аэропорт «Манас», тел. 69 - 30 - 57</p>			
<p style="text-align: center;">Документированная процедура № ДП - ИЛ – 7.9 «Жалобы / претензии»</p>			
Издание № 3	Дата введения	25.01.2024 г	стр. 1 из 3

1. Назначение.

- 1.1. Процедура описывает порядок работы по жалобам/претензиям, их разрешение; устанавливает ответственность и обязанности персонала организации и Лаборатории, который рассматривает претензии и принимает решение по ним.
- 1.2. Настоящая документированная процедура обязательна для персонала Лаборатории, ответственного за работу по жалобам/претензиям.
- 1.3. Процедура № ДП - ИЛ - 7.9 разработана в соответствии с требованиями ISO/IEC 17025:2017 и ISO 9001:2015.

2. Термины и определения.

В настоящей Процедуре № ДП - ИЛ – 7.9 использованы термины и определения, установленные в ISO/IEC 17025:2017, ISO/IEC 17000, ISO 9001:2015, в Процедуре № ДП – ИЛ – 8.2; 8.6 «Документация системы менеджмента. Улучшения», а также:

- причина несоответствия - фактор, обуславливающий появление несоответствия;
- жалоба/претензия - выражение неудовлетворённости деятельностью Лаборатории со стороны клиента.

3. Обозначения и сокращения.

В настоящей Процедуре № ДП - ИЛ – 7.9 использованы сокращённые обозначения, приведённые в Процедуре № ДП – ИЛ – 8.2; 8.6 «Документация системы менеджмента. Улучшения».

4. Общие положения.

- 4.1. Политика Лаборатории по разрешению жалоб/претензий состоит в достижении удовлетворения разумных потребностей клиентов, немедленном рассмотрении любой жалобы/претензии, касающейся деятельности Лаборатории, а также выявлении и устранении причины несоответствия с проведением мероприятий, направленных на предотвращение в будущем повторения таких несоответствий.
- 4.2. Задачами порядка рассмотрения жалобы/претензии являются:
 - определение обоснованности жалобы/претензии;
 - рассмотрение жалобы/претензии;
 - принятие соответствующих действий;
 - оценка эффективности принятых действий;
 - ведение записей по всем жалобам/претензиям и принятым действиям;
 - подготовка ответа на жалобу/претензию и доведение его до её предъявителя;
 - хранение документации по всем жалобам/претензиям;
 - отчётность по работе с жалобами/претензиями.
- 4.3. Принципы рассмотрения жалоб/претензий:
 - чёткость;
 - доступность;
 - скорость реагирования;
 - объективность;
 - конфиденциальность данных;
 - ориентировка на клиента;
 - ответственность за собственные действия и принятые решения;

<p style="text-align: center;">ОсОО «Асман Ойл Компани»* Лаборатория ГСМ ТЗК «Манас»* г. Бишкек, аэропорт «Манас», тел. 69 - 30 - 57</p>			
<p style="text-align: center;">Документированная процедура № ДП - ИЛ – 7.9 «Жалобы / претензии»</p>			
Издание № 3	Дата введения	25.01.2024 г	стр. 2 из 3

- постоянное улучшение работы по рассмотрению жалоб/претензий.

- 4.4. Внешними клиентами ТЗК «Манас» ОсОО «Асман Ойл Компани»* являются авиакомпании, заключившие договоры на оказание лабораторных услуг. Договоры содержат контакты Организации. Жалоба/претензия оформляется письмом на имя Генерального директора. Исходные данные для оформления жалобы/претензии можно получить также на сайте ОАО «Международный аэропорт «Манас» (МAM) www.airport/kg (в разделе «О компании» найти «Дочерние компании», нажать на значок «ОсОО «Асман Ойл Компани»* и ознакомиться с Процедурой ДП-ИЛ-7.9 «Жалобы/Претензии»).
- Внешний клиент может обратиться также с жалобой через **Орган*** гражданской авиации КР.

5. Порядок рассмотрения жалоб/претензий.

- 5.1. Генеральный директор приказом назначает комиссию по расследованию жалобы/претензии. Отдел кадров готовит приказ и под роспись знакомит с ним задействованных сотрудников Организации.
- 5.2. Генеральный директор на тексте жалобы/претензии накладывает резолюцию и направляет её на рассмотрение комиссии.
- 5.3. Комиссия определяет обоснованность жалобы/претензии и либо аргументировано, в письменном виде, отказывает в рассмотрении (принятии) жалобы/претензии, либо продолжает дальше работать по ней. В любом случае офис - менеджер уведомляет клиента о получении жалобы/претензии. По желанию клиента, офис-менеджер с оговоренной периодичностью информирует его о ходе рассмотрения жалобы. Информацию о ходе рассмотрения жалобы офис-менеджер получает от председателя комиссии.
- 5.4. Для разъяснения возникающих вопросов, требующих специальных знаний, при рассмотрении претензии комиссия привлекает специалистов организации, а также, при необходимости, специалистов сторонних организаций, компетентных в данном вопросе.
- 5.5. Заключение специалистов представляется в письменном виде и содержит обоснованные ответы на поставленные комиссией вопросы.
- 5.6. Заключение оценивается комиссией в совокупности со всеми другими доказательствами по рассматриваемой жалобе/претензии и может быть отклонено полностью или частично с указанием мотивов отклонения.
- 5.7. Лаборатория должна уметь аргументировано обосновывать свою правоту.
- 5.8. Комиссия рассматривает жалобы/претензии, оформляет ответ в произвольной форме и направляет его заявителю претензии в течение срока, установленного приказом Генерального директора. Ответ подготавливает назначенный Генеральным директором сотрудник Организации.
Если, по решению комиссии, жалоба/претензия принята, то проводится работа по Процедуре № ДП - ИЛ - 7.10; 8.7 и заведующая лабораторией разрабатывает корректирующие действия.
- 5.9. Работа по жалобам/претензиям учитывается при составлении отчёта о результатах работы Лаборатории за прошедший год и принятия мер по улучшению действующей системы менеджмента качества.
- 5.10. Если при расследовании причины несоответствия возникает сомнение в соответствии Лаборатории установленной политике и процедурам, а также требованиям ISO/IEC

<p style="text-align: center;">ОсОО «Асман Ойл Компани»* Лаборатория ГСМ ТЗК «Манас»* г. Бишкек, аэропорт «Манас», тел. 69 - 30 - 57</p>			
<p style="text-align: center;">Документированная процедура № ДП - ИЛ – 7.9 «Жалобы / претензии»</p>			
Издание № 3	Дата введения	25.01.2024 г	стр. 3 из 3

17025:2017, то Лаборатория должна обеспечить проверку всех областей деятельности по данной жалобе/претензии по Процедуре № ДП - ИЛ – 8.8.

6. Регистрация, хранение жалоб/претензий и решений по ним.

- 6.1. Жалобы/Претензии и ответы на них регистрируются секретарем, в офисе организации, а также в специальном журнале Лаборатории (по форме Ф. 1. ДП – ИЛ – 7.9).
- 6.2. Копии документов по претензиям хранятся как у секретаря, так и в Лаборатории.
- 3.3. В Лаборатории хранение документов по претензиям осуществляется в течение 4 (четырёх) лет.
- 6.4. По истечении срока хранения документация по претензиям уничтожается по Процедуре № ДП - ИЛ – 7.11; 8.3; 8.4.

7. Ответственность.

- 7.1. Комиссия по расследованию жалоб/претензий несёт ответственность за:
 - полноту и правильность рассмотрения жалобы/претензии;
 - объективность решений;
 - своевременность рассмотрения жалоб/претензий;
 - подготовку отчёта Генеральному директору о работе по жалобам/претензиям;
 - сохранность конфиденциальной информации, полученной в результате своей деятельности;
 - обеспечение своевременности и правильности ведения записей, оформления результатов работы комиссии и доведение ответа до заинтересованных сторон.
- 7.2. Заведующая лабораторией несёт ответственность за:
 - установление обоснованности жалобы/претензии;
 - устранение несоответствия, выявленного по жалобе/претензии;
 - разработку корректирующих действий по выявленным несоответствиям;
 - обеспечение своевременности и правильности ведения записей, оформления результатов по принятым корректирующим действиям и доведение ответа до руководства организации;
 - сохранность документации по жалобам/претензиям;
 - исключения повторения данной жалобы/претензии в будущем путём выявления возможных рисков и мер по их минимизации/устранения.
- 7.3. Ответственный по качеству и внутренний аудитор несёт ответственность за:
 - контроль выполнения предпринятых корректирующих действий;
 - обеспечение своевременности и правильности ведения записей, оформления результатов работы комиссии и доведение ответа до Генерального директора;
 - рассмотрения мер по минимизации рисков в целях исключения повторения жалоб.
- 7.4. Общую ответственность за рассмотрение жалоб/претензий и реализацию корректирующих действий по ним несут Генеральный директор, **менеджер по качеству Организации*** и заведующая лабораторией.
Генеральный директор несёт ответственность за выделение ресурсов для минимизации/устранения выявленных и потенциальных рисков.
- 7.5. Секретарь несёт ответственность за своевременность сообщения о поступившей жалобе/претензии.