



ТОО «ЦПО Кайсар»
Правила оценки удовлетворенности потребителей ПР-ЦПО К-05 Редакция 1
Стр. 1 из 10

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ТОО «ЦПО Кайсар»

_____ **Мухамеджанов Б.С.**

01» сентября 2021г.

**ПРАВИЛА
ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПР-ЦПО К-05**

г. Павлодар, 2021



1. ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. Настоящие Правила устанавливают порядок оценки удовлетворенности потребителей, в том числе учёта, регистрации, рассмотрения письменных жалоб/апелляции в ТОО «ЦПО Кайсар».

2. Настоящие Правила действительны для всех сотрудников ТОО «ЦПО Кайсар» (далее ТОО) и разработаны согласно пп. 7.9, 8.6.2 ГОСТ ISO/IEC 17025-2019.

3. Настоящие Правила не подлежат представлению другим сторонам, кроме аудиторов органа по аккредитации и органа по подтверждению соответствия систем менеджмента, при проведении проверок систем менеджмента, а также потребителям-партнерам (по их требованию) только с разрешения Директора.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

4. В настоящих Правилах использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ ISO/IEC 17025-2019	«Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»
ПР-ЦПО К-08	Правила управления несоответствиями, корректирующими действиями

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

5. В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Жалоба	выражение неудовлетворенности действиями организации и выпускаемой ею продукцией/услугами, требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов, об устранении неправомерных действий или бездействия должностных лиц, а также отмене незаконных решений субъектов
Обращение	направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик
Анонимное обращение	обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя



Апелляция	<i>обжалование принятых постановлений, решений лицами, которым оно наносит ущерб или которые воспринимают их как несправедливые, противозаконные. Апелляция подается в инстанцию, вышестоящую по отношению к той, которая приняла решение (Изменение № 1 от 21.02.2022)</i>
Рассмотрение жалоб	принятие субъектом, должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с законодательством Республики Казахстан
Регистрация жалоб	фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению
Анкетирование	метод сбора данных, используемый в рамках конкретного социального исследования и предполагающий самостоятельное заполнение анкет целевыми группами респондентов и возврат анкет интервьюеру
Интервьюер	лицо, осуществляющее анкетирование
Качество	степень, в которой совокупность присущих характеристик соответствует требованиям
Респондент	лицо, отвечающее на вопросы анкеты
Удовлетворенность потребителей	восприятие потребителями степени выполнения их требований

6. В настоящих Правилах применяются следующие сокращения:

ТОО	ТОО «ЦПО Кайсар»
СМ	Система менеджмента

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7. Директор несет ответственность за:

- организацию и контроль процесса приема, регистрации, учета и рассмотрения жалоб от заказчиков;

- принятие решение по жалобам.

- контроль процесса приема граждан и представителей юридических лиц;

- организацию и контроль процесса анкетирования заказчиков.

8. Менеджер по качеству несет ответственность за:

- анализ поступивших жалоб;

- контроль выполнения корректирующих действий по жалобам;

- организацию проведения анкетирования заказчиков;

- анализ данных по результатам анкетирования.
- 9. Ответственное лицо за жалобы несет ответственность за:
 - своевременное предоставление ответа по поступившим жалобам;
 - разработку корректирующих действий при выявлении несоответствий согласно ПР-ЦПО К-08 «Правилам управления несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия».
- 10. Комиссия по апелляции несет ответственность за:
 - рассмотрение апелляций;
 - подготовку рекомендаций по результатам рассмотрения апелляций ознакомления с материалами апелляций.
- 11. Секретарь Комиссии по апелляции несет ответственность за:
 - передачу материалов по апелляции Председателю Комиссии;
 - своевременное информирование членов Комиссии и заинтересованных сторон о проведении заседания Комиссии;
 - извещение Заявителя о результатах решения Комиссии по апелляции
- 12. Контроль за исполнением требований настоящих Правил осуществляет Директор.

5. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ/ЖАЛОБ

- 13. Обращения/жалобы заказчиков ТОО поступают в следующем порядке:
 - 13.1 в письменном виде:
 - 1) журнал регистрации обращений физических и юридических лиц;
 - 2) на сайт/электронную почту ТОО;
 - 3) письмо.
 - 13.2 устно: при обращении самого заявителя.
- 14. Регистрации подлежат обращения/жалобы в письменном виде на электронных и бумажных носителях, содержащие:
 - фамилию, имя, а также по желанию отчество гражданина, либо наименование организации и фамилию, имя, а также по желанию отчество обратившегося должностного лица;
 - наименование подразделения либо данные (должность, фамилия, имя, а также по желанию отчество) должностного лица, к которому направлена жалоба;
 - способ связи (номер телефона, адрес электронной почты, др.) для направления ответа;
 - изложение существа вопроса, указание на нарушение, по мнению заявителя;
 - дату и подпись.
- 15. Устные обращения/жалобы оформляются согласно ПР-ЦПО К-08 «Правилам управления несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия».
- 16. При поступлении обращений/жалоб с отсутствием обратного адреса заявителя составляется акт о невозможности рассмотрения обращения/жалобы и вместе с обращением хранится у менеджера по качеству.
- 17. Обращения/жалобы по качеству оказываемых услуг регистрируются в Журнале регистрации обращений физических и юридических лиц по форме согласно Приложению 1 к настоящим Правилам.

18. Письменные обращения физических и юридических лиц регистрируются в Журнале регистрации обращений физических и юридических лиц (Приложение 1).

19. Повторными считаются обращения/жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени регистрации первых обращений/жалоб истек установленный срок его рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения/жалобы одного и того же автора по разным вопросам считаются первичными.

20. При поступлении нескольких обращений/жалоб по одному и тому же вопросу в интересах одного и того же лица первый документ регистрируется как основной.

21. На повторных обращениях проставляется регистрационный номер первичного обращения с указанием цифр «2», «3» и так далее (например, 1,1; 1,2) и в журнале регистрации обращений ставится отметка «повторно». К повторным письмам приобщаются материалы рассмотрения предыдущих обращений.

6. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

6.1. Процесс приема апелляции

22. При возникновении спорных вопросов между Заявителями и лабораторией, неправомерных и предвзятых действиях сотрудников лабораторий и т.д., Заявитель может подать апелляцию в письменном виде (в произвольной форме) в Комиссию по апелляции не позднее одного месяца, после получения заключения о принятом решении, изложив подробно причины несогласия с результатами лабораторной деятельности.

23. При этом заявитель представляет в апелляционную комиссию необходимые документы, касающиеся спорного вопроса.

24. Поданная Заявителем апелляция не приостанавливает решения, принятого лабораторией до окончания рассмотрения вопроса Комиссии по апелляции.

6.2. Процесс рассмотрения и принятие решений по апелляции

25. Каждая поданная апелляция передается в Комиссию по апелляции и регистрируется в Журнале регистрации обращений физических и юридических лиц (Приложение 1).

26. Рассмотрение апелляций осуществляет Комиссия по апелляции, назначенная приказом Директора.

27. Количество членов Комиссии по апелляции должно быть не менее 3-х человек, при четном количестве состава комиссии голос Председателя Комиссии является решающим.

28. В состав Комиссии по апелляции включаются специалисты, квалификация и опыт работы которые смогут обеспечивать принятие объективных и обоснованных решений и не имеющие отношения к вопросу апелляции. Члены Комиссии по апелляциям обеспечивают беспристрастность и независимость от объекта апелляции.

29. Апелляция рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня поступления в Комиссию по апелляциям.

30. В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки Комиссия по апелляциям может запрашивать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.

31. Секретарь Комиссии на основании заключения Комиссии по апелляциям сообщает



заявителю принятое решение (в письменном виде) в течение 3 рабочих дней, но не позднее месяца со дня регистрации.

32. Контроль выполнения принятых решений Комиссии по апелляциям осуществляет Директор или уполномоченное им лицо.

33. В случае несогласия заявителя с решением апелляционной комиссии, заявитель имеет право обратиться в Комиссию по апелляциям Органа по аккредитации.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ/ЖАЛОБ

34. Все обращения/жалобы, поступившие в ТОО передаются на рассмотрение Директору.

35. Директор, рассмотрев обращение/жалобу, передает его ответственному исполнителю для изучения и проверки, а также подготовки ответа.

36. Директор оставляет за собой право по принятию/отказу к рассмотрению:

- анонимных обращений/жалоб, за исключением случаев, в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- обращение/жалоба с неразличимым текстом или такого, в котором не изложена суть вопроса;
- обращения/жалобы, в котором содержатся нецензурные или оскорбительные выражения.

37. Срок исполнения обращений/жалоб, не требующих дополнительного изучения и проверки – не более 15 календарных дней, которые исчисляются со дня регистрации в ТОО, а жалобы, требующие дополнительной проверки – не более 30 календарных дней.

38. Срок исполнения обращений/жалоб заказчиков в ходе организации и проведения испытаний, рассматривается в срок не более 5 календарных дней с предоставлением ответа заявителю.

39. Если в обращениях, поступивших из государственных органов, установлены другие сроки, то обращение/жалоба исполняется к указанному в них сроку.

40. В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки сведений, изложенных в обращении/жалобе, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение 3 календарных дней с даты продления срока рассмотрения.

41. Рассмотрение обращения/жалобы осуществляется путём проведения внеплановой проверки и последующего совещания с сотрудниками причастного подразделения и в случае необходимости с участием других лиц.

42. По результатам рассмотрения обращений/жалоб Директор принимает одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении и разработке корректирующих действий согласно ПР-ЦПО К-08 «Правилам управления несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия»;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения/жалобы с обоснованием принятия такого решения;
- 3) о даче разъяснения по существу обращения/жалобы;
- 4) о прекращении рассмотрения обращения/жалобы.

43. Ответы на обращения/жалобы оформляются:
- на государственном языке или языке обращения/жалобы;
 - обоснованными и мотивированными по содержанию, с конкретными фактами, опровергающими или подтверждающими доводы заявителя, разъясняющими его права на обжалование принятого решения;
 - с ссылками на законодательство Республики Казахстан.
44. При отсутствии в обращении/жалобе каких-либо рекомендаций, требований ходатайств, просьб они принимаются к сведению.
45. Лицо, на имя которого поступило обращение/жалоба, по существу поставленных в обращении вопросов:
- доводит решение до сведения обратившегося лица;
 - передает письменный ответ для регистрации в журнале регистрации обращений по форме, установленной в приложении 1 настоящих Правил.
46. Рассмотрение обращений/жалоб прекращается, если в повторных обращениях/жалобах не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущих обращений/жалоб имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы.
47. Решение о прекращении рассмотрения повторных обращений/жалоб принимает Директор, о чем в 5-ти дневный срок сообщается заявителю.

8. ХРАНЕНИЕ И АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ/ЖАЛОБ/АПЕЛЛЯЦИЙ

48. Оригиналы обращений/жалоб/апелляций, а также документы к ним хранятся у менеджера по качеству согласно номенклатуре дел, после передаются в архив.
49. Обращения/жалобы/апелляции и материалы выдаются из архива только с разрешения Директора.
50. Менеджер по качеству ежеквартально проводит анализ письменных обращений/жалоб/апелляций и корректирующих мероприятий, готовит отчет и направляет на рассмотрение Директора. *(Изменение № 1 от 21.02.2022)*

9. ПОРЯДОК ПРИЕМА ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

51. Прием физических лиц и юридических лиц проводится Директором по графику (еженедельно вторник, четверг с 15.00 до 17.00 часов), либо заместителями директора в рамках компетенции, в служебных кабинетах в день их обращения.
52. Если обращение/жалоба не могут быть решены во время приема, то поднимаемые вопросы излагаются в письменном виде и в дальнейшем с ними ведется работа в порядке, установленном для письменных обращений/жалоб.

10. ПРОЦЕДУРА АНКЕТИРОВАНИЯ

53. Анкетирование организуется Менеджером по качеству.
54. Анкетирование проводится среди заказчиков с разъяснением цели проведения анкетирования и правил заполнения анкеты.



55. Анкетирование проводится анонимно на добровольной основе по разработанным анкетам в разрезе оценки удовлетворенности качеством услуг.

56. Анкеты раздаются респондентам, подлежащим анкетированию, используя один или все нижеуказанные методы:

- Менеджер по качеству направляет анкеты заказчикам (ежеквартально);
- бланки анкет размещены у менеджера по качеству.

57. По мере заполнения Менеджер по качеству проводит сбор заполненных анкет.

58. Для формирования объективной оценки рекомендуется проводить исследования с охватом не менее 10% респондентов от фактического количества.

59. Менеджер по качеству ежеквартально на основании заполненных анкет проводит анализ степени удовлетворенности заказчиков и результаты направляет Директору для принятия решений.

60. Анкеты хранятся у Менеджера по качеству до 2 лет, далее сдаются в архив либо уничтожаются.

61. Ежегодно Менеджер по качеству оформляет аналитический отчет по удовлетворенности заказчиков качеством оказываемой услуг и докладывает заседании при рассмотрении годового отчета о деятельности ТОО (анализ системы менеджмента). Материалы отчета передаются Директору.

62. По результатам анкетирования и анализа результатов оценки удовлетворенности заказчиков Директор принимает решения по улучшению услуг ТОО.

11. ФОРМЫ ЗАПИСЕЙ

63. В Настоящих Правилах установлены следующие формы записей:

Приложение 1 Ф ПР-ЦПО К-05-01 Журнал регистрации обращений физических и юридических лиц;

Приложение 2 Ф ПР-ЦПО К-05-02 Анкета оценки удовлетворенности потребителей.

12. ИСТОРИЯ РЕВИЗИИ ДОКУМЕНТА

Ревизия	Описание изменений	Утверждено	Дата
1	Раздел 3 страница 2 Раздел 6 страницы 4,5 Раздел 8 страница 6	Приказа № 18	21.02.2022



ТОО «ЦПО Кайсар»

Правила оценки удовлетворенности потребителей ПР-ЦПО К-05 Редакция 1
Стр. 9 из 10

Пр
ил
ож
ен
ие
1

	ТОО «ЦПО Кайсар»		
	Журнал регистрации обращений физических и юридических лиц	Ф ПР-ЦПО К-05-01	Стр. XX из XX

Журнал регистрации обращений физических и юридических лиц

р.с. № № № № п.п .	Келіп түскен күні Дата поступления	Өтініш иесінің аты-жөні Ф.И.О. заявителя	Өтініш иесінің мекен-жайы Адрес заявителя	Өтініш мазмұны Предмет обращения	Шешім Решение	Мерзімдер Сроки	Орындаушының аты-жөні Ф.И.О. исполнителя	Орындалу туралы белгі Отметка о выполнении	Жауап жолдау туралы белгі Отметка о передаче ответа	Ескертпе Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11



ТОО «ЦПО Кайсар»

Правила оценки удовлетворенности потребителей ПР-ЦПО К-05 Редакция 1
Стр. 10 из 10

Приложение 2

	ТОО «ЦПО Кайсар»		
	Анкета оценки удовлетворенности	Ф ПР-ЦПО К-05-02	Стр. XX из XX

АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ *

Уважаемый заказчик!

ТОО «ЦПО Кайсар» в целях изучения удовлетворенности КАЧЕСТВОМ лабораторных услуг, просит Вас ответить на вопросы настоящей анкеты, выбрав те ответы, которые наиболее точно отражают Ваше мнение по заданному вопросу. Анкетирование проводится на добровольной основе, с сохранением Вашей анонимности, поэтому указывать Вашу фамилию или адрес в анкете не требуется.

_____ **ФИО (по желанию)**

1. Ваш статус?

Действующий заказчик _____

Заказчик, с которым завершены договорные обязательства _____

Заказчик, обратившийся к услугам повторно _____

2. По каким причинам Вы выбрали данную компанию /лабораторию?

по рекомендации _____ другие причины _____

нравится качество услуг _____

3. Как долго вы ожидали договора и счета на оплату услуг?

До 1 дня _____

До 3 дней _____

До 5 дней _____

4. За какой период вы получили результаты лабораторных услуг?

Напишите какие услуги/ испытания вам проводили _____

5. Как вы оцениваете уровень доступности и качества лабораторных услуг?

Удовлетворён полностью _____ не удовлетворён _____

Удовлетворен, но частично _____ затрудняюсь ответить _____

6. Как вы оцениваете уровень качества лабораторных услуг?

Удовлетворён полностью _____ не удовлетворён _____

Удовлетворен, но частично _____ затрудняюсь ответить _____

7. Укажите Ваши замечания, пожелания, предложения по организации работы лаборатории и совершенствованию качества услуг



ТОО «ЦПО Кайсар»

Правила оценки удовлетворенности потребителей ПР-ЦПО К-05 Редакция 1

Стр. 11 из 10

Благодарим за участие! ТОО «ЦПО Кайсар» приложит все усилия для повышения качества и соответствия международным стандартам качества!

** Анкета подлежит периодическому пересмотру*



КАЙСАР

ТОО «ЦПО Кайсар»

Правила оценки удовлетворенности потребителей ПР-ЦПО К-05 Редакция 1

Стр. 13 из 10

Испытательная лаборатория