

|  |  |   |                      |
|--|--|---|----------------------|
|  | Испытательная лаборатория<br><b>ГУП «Аналитический центр качества,<br/>         состава и репозиторий почв»</b><br>The testing laboratory of<br><b>«Soil composition and Repository, Quality<br/>         Analysis Center» State Unitary Company</b> | Документ №<br>Document №                | <b>TB-PR-09</b>      |
|  | <b>Процедура<br/>         «АНАЛИЗ ПРИТЕНЗИЙ»<br/>         Procedure<br/>         «ANALYSIS OF CLAIMS»</b>  | Дата введения:<br>Date of introduction: | <b>10.03.2021 г.</b> |
|  |  | Ревизия:<br>Revision:                   | <b>00</b>            |
|  |  | Дата ревизии:<br>Date of revision:      | <b>00</b>            |



**«УТВЕРЖДАЮ»**  
 Генеральный директор  
 ГУП «Аналитический центр  
 качества, состава и репозиторий почв»  
 Жабборов О.А.  
 2022 г.

Процедура  
 «АНАЛИЗ ПРИТЕНЗИЙ»  
 TB-PR-09

| Должность                        | Подпись            | Ф.И.О          |
|----------------------------------|--------------------|----------------|
| <b>Разработчик:</b>              |                    |                |
| Менеджер по качеству лаборатории | <i>[Signature]</i> | Наркулова М.У. |
| <b>Согласовано:</b>              |                    |                |
| Заведующая лабораторией          | <i>[Signature]</i> | Коженкова И.И. |



**«APPROVED»**  
 General director  
 «Soil composition and Repository,  
 Quality Analysis Center»  
 State Unitary Company  
 O.A.Jabborov  
 2022 y

Procedure  
 «ANALYSIS OF CLAIMS»  
 TB-PR-09

| Position                   | Signature          | Full Name:     |
|----------------------------|--------------------|----------------|
| <b>Developer:</b>          |                    |                |
| Laboratory Quality Manager | <i>[Signature]</i> | Narkulova M.U. |
| <b>Agreed:</b>             |                    |                |
| Head of Laboratory         | <i>[Signature]</i> | Kojenkova I.I. |

|  |  |                   |               |
|--|--|-------------------|---------------|
|  | Испытательная лаборатория<br><b>ГУП «Аналитический центр качества, состава и репозиторий почв»</b><br>The testing laboratory of<br><b>«Soil composition and Repository, Quality Analysis Center» State Unitary Company</b> | Документ №        | TB-PR-09      |
|  |  | Document №        |               |
|  | Процедура<br><b>«АНАЛИЗ ПРИТЕНЗИЙ»</b><br>Procedure<br><b>«ANALYSIS OF CLAIMS»</b>   | Дата введения:    | 10.03.2021 г. |
|  |  | Дата пересмотра:  | 00            |
|  |  | Дата пересмотра:  | 00            |
|  |  | Date of revision: |               |

### СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Цель и область применения
- 2 Нормативные ссылки
- 3 Термины и определения
- 4 Ответственные за применение
- 5 Общие требования
- 6 Рассмотрения апелляции
- 7 Записи к данной процедуре

Приложение А      Форма журнала учета апелляций и претензий заявителей

#### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

| Изм. | Номера листов (страниц) |            |       |                | Итого листов (страниц) в документе | № докум. | Подп. | Дата |
|------|-------------------------|------------|-------|----------------|------------------------------------|----------|-------|------|
|      | Измещенных              | Замененных | Новых | Ампулированных |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |
|      |                         |            |       |                |                                    |          |       |      |

### CONTENT

- 1 Purpose and scope
- 2 Normative references
- 3 Terms and Definitions
- 4 Responsible for the application
- 5 General requirements
- 6 Consideration of an appeal
- 7 Records for this procedure

Appendix A      Form of the register of appeals and claims of applicants

#### SHEET OF REGISTRATION CHANGES

| № Changes | Номера листов (страниц) |         |     |           | Total sheets (pages) in document | № doc | Sign | Date |
|-----------|-------------------------|---------|-----|-----------|----------------------------------|-------|------|------|
|           | Revised                 | changed | New | Cancelled |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |
|           |                         |         |     |           |                                  |       |      |      |

|  |  |   |                      |
|--|--|---|----------------------|
|  | <p style="text-align: center;">Испытательная лаборатория<br/> <b>ГУП «Аналитический центр качества, состава и репозиторий почв»</b><br/>         The testing laboratory of<br/> <b>« Soil compotision and Repository, Quality Analysis Center» State Unitary Company</b></p> | Документ №<br>Document№                 | <b>TB-PR-09</b>      |
|  |  | Дата введения:<br>Date of introduction: | <b>10.03.2021 г.</b> |
|  | <b>Процедура<br/>         «АНАЛИЗ ПРИТЕНЗИЙ»<br/>         Procedure<br/>         «ANALYSIS OF CLAIMS»</b>  | Версия :<br>Revision:                   | <b>00</b>            |
|  |  | Дата пересмотра:<br>Date of revision:   | <b>00</b>            |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>1. Цель и область применения:</b><br/>         Настоящая процедура устанавливает правила анализа претензий заявителей и порядок рассмотрения апелляций, предназначенный для использования при решении спорных вопросов, связанных с испытуемой продукцией текстильной легкой промышленности, обуви, электробытовой и светотехнической техники, посуды и игрушек (далее - ТНП) комплекса испытательный лаборатории при ГУП «Аналитический центр качества, состава и репозиторий почв»</p> <p><b>Область Применения</b><br/>         1.1 Настоящая документированная процедура является документом системы менеджмента ГУП «Аналитический центр качества, состава и репозиторий почв» разработана в соответствии с O'z DSr ISO/IEC 17025:2019 и поддерживает в стабильном рабочем состоянии процессы системы менеджмента.</p> <p><b>2. Перекрестные ссылки:</b><br/>         В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:<br/>         - O'z DSr ISO/IEC 17025:2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»,<br/>         - TB-PR-05 Процедура «Управление несоответствующей работой и корректирующие действия».</p> <p><b>3. Термины и определения:</b><br/>         В настоящей процедуре применяют следующие термины и определения:<br/> <u>Обращение</u> – индивидуальные или коллективные заявления, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме.<br/> <u>Заявление</u> – ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) (далее, если не определено иное, - организация), индивидуальных предпринимателей.<br/> <u>Предложение</u> – рекомендация по улучшению деятельности организаций, индивидуальных предпринимателей, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни.</p> | <p><b>1. Purpose and scope:</b><br/>         This procedure establishes the rules for analyzing claims of applicants and the procedure for considering appeals, intended for use in resolving controversial issues related to the tested products of the textile light industry, footwear, electrical and lighting equipment, dishes and toys (hereinafter - consumer goods) of the testing laboratory complex at the «Soil compotision and Repository, Quality Analysis Center» State Unitary Company</p> <p><b>Scope</b><br/>         1.1 This documented procedure is a document of the management system of the « Soil compotision and Repository, Quality Analysis Center » State Unitary Company developed in accordance with O'z DSr ISO / IEC 17025: 2019 and maintains the management system processes in a stable working state.</p> <p><b>2. Cross-references:</b><br/>         In this procedure, references to the following regulatory documents are used:<br/>         - O'z DSr ISO / IEC 17025: 2019 "General requirements for the competence of testing and calibration laboratories";<br/>         - TB-PR-05 Procedure "Management of nonconforming work and corrective action".</p> <p><b>3. Terms and definitions:</b><br/>         In this procedure, the following terms and definitions apply:<br/> <b>Appeal</b> - an individual or collective statement, proposal, complaint, stated in written, electronic or oral form.<br/> <b>Application</b> - a petition for assistance in the implementation of the rights, freedoms and (or) legitimate interests of the applicant, not related to their violation, as well as a message about a violation of legislative acts, shortcomings in the work of state bodies, other organizations (officials) (hereinafter, unless otherwise specified - organization), individual entrepreneurs.<br/> <b>Proposal</b> - a recommendation for improving the activities of organizations, individual entrepreneurs, improving the legal regulation of relations in state and public life, solving issues of economic, political, social and other spheres of activity of the state and society.</p> |
|---|---|

|  |  |   |               |
|--|--|---|---------------|
|  | <p style="text-align: center;">Испытательная лаборатория<br/> <b>ГУП «Аналитический центр качества, состава и репозиторий почв»</b><br/> The testing laboratory of<br/> <b>« Soil compotision and Repository, Quality Analysis Center» State Unitary Company</b></p> | Документ №<br>Document №                | TB-PR-09      |
|  |  | Дата введения:<br>Date of introduction: | 10.03.2021 г. |
|  | <b>Процедура<br/> «АНАЛИЗ ПРИТЕНЗИЙ»<br/> Procedure<br/> «ANALYSIS OF CLAIMS»</b>  | Версия :<br>Revision:                   | 00            |
|  |  | Дата версии:<br>Date of revision:       | 00            |

решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества.

**Заявитель** – гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение.

Письменное обращение – обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений.

**Электронное обращение** – обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет.

**Устное обращение** – обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема.

**Индивидуальное обращение** – обращение одного заявителя.

**Коллективное обращение** – обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам).

**Повторное обращение** – письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление).

**Апелляция** - обжалование какого-либо решения по вопросам, связанным с испытанием ТНП в инстанцию, имеющую право пересмотреть дело по существу.

**Апеллянт** - организация или лицо, подающее апелляцию.

**Претензия** – выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

#### 5. Ответственные за применение

- Директор;
- Заведующий лабораторией;
- Менеджер по качеству.

**Applicant** - a citizen or legal entity that has submitted (filing) an appeal.

Written appeal - an appeal of the applicant, set out in writing, including comments and (or) suggestions made in the book of comments and suggestions.

An **electronic appeal** is an appeal by an applicant sent to the organization's e-mail address or posted on the organization's official website on the global computer network.

**Oral appeal** - an appeal by the applicant, stated during a personal reception.

**Individual application** - application of one applicant.

A **collective appeal** is an appeal of two or more applicants on the same issue (several issues).

**Repeated appeal** - a written or electronic appeal received from the same applicant on the same issue to the same organization, including sent from other organizations, or a comment and (or) proposal included in the book of comments and proposals by the same applicant on the same issue to the same individual entrepreneur, received within three years from the date of admission to the organization, to the individual entrepreneur of the initial appeal, if the applicant was given an answer to the initial appeal ( notification sent).

**Appeal** - an appeal against any decision on issues related to the testing of consumer goods to the authority that has the right to review the case on the merits.

**Appellant** - An organization or person making an appeal. A **grievance** is an expression of dissatisfaction with a product and / or an organization's performance, or directly with the complaints-handling process in situations where a response or solution is explicitly or implicitly expected.

#### 5. Responsible for the application

- Director;
- Head of the laboratory;
- Quality manager.

#### 6. DESCRIPTION OF THE PROCESS

The laboratory is responsible for making all decisions at all

|  |   |   |                      |
|--|---|---|----------------------|
|  | Испытательная лаборатория<br><b>ГУП «Аналитический центр качества, состава и репозиторий почв»</b><br>The testing laboratory of<br><b>« Soil compotision and Repository, Quality Analysis Center» State Unitary Company</b> | Документ №<br>Document №                | <b>TB-PR-09</b>      |
|  | <b>Процедура</b><br><b>«АНАЛИЗ ПРИТЕНЗИЙ»</b><br><b>Procedure</b><br><b>«ANALYSIS OF CLAIMS»</b>  | Дата введения:<br>Date of introduction: | <b>10.03.2021 г.</b> |
|  |   | Версия :<br>Revision:                   | <b>00</b>            |
|  |   | Дата пересм:<br>Date of revision:       | <b>00</b>            |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА</b></p> <p>Лаборатория несет ответственность за принятие всех решений на всех стадиях процесса.</p> <p>Процесс включает в себя следующий порядок работы с претензиями (жалобами):</p> <p><b>6.1 Прием претензий (жалоб)</b></p> <p>6.1.1 Для подачи обращения или жалобы предусматриваются следующие информационные каналы:</p> <p><b>ГУП «Аналитический центр качества, состава и репозиторий почв»</b><br/> <b>Директор:</b> Жаббаров Одил Абдималикович<br/> <b>Адрес:</b> 100097, г. Ташкент, Чиланзарский район, ул. Чупонота, квартал «Ц»<br/> <b>Транспорт:</b> Метро: станция Мирзо-Улугбек, Автобус: № 2, 33, 94, 98, 150;<br/> <b>Телефон:</b> 0 (371) 273-06-75,<br/>         273-06-78, <b>факс:</b> 0 (371) 278-50-99<br/> <b>Web-site:</b> tuproqtahlil.uz<br/> <b>E-mail:</b> bonitirovka@mail.ru</p> <p><b>6.2 Регистрация и рассмотрение жалоб</b></p> <p>6.2.1 При получении претензии (жалобы) заведующий лаборатории должен удостовериться, относится ли она к лабораторной деятельности, за которую несет ответственность, и, если это так, должен принять ее на рассмотрение.</p> <p>6.2.2 Менеджер по качеству все поступившие претензии (жалобы) регистрирует в журнал учета претензий и рекламаций TB-FR-33</p> <p>6.2.3 Во всех случаях когда это возможно, ИЛ подтверждает получение претензии и информирует заявителя.</p> <p>6.2.4 Заведующий лаборатории проводит оценку и изучение претензии (жалобы) на предмет ее важности и серьезности, с учетом конфиденциальности информации в части, относящейся к предъявителю претензии (жалобы). Назначаются ответственные лица за решение претензии (жалобы).</p> <p>6.2.5 После оценивания претензии (жалобы) заведующий лаборатории ставит на письмо резолюцию, которая должна содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- перечень лиц, ответственных за расследование претензии (жалобы) (необходимо учитывать, что анализ и расследование претензии (жалобы) должен проводиться лицом (ами), не имевшим (ими) отношение к предмету жалобы);</li> </ul> | <p>stages of the process.</p> <p>The process includes the following procedure for handling claims (complaints):</p> <p><b>6.1 Reception of claims (complaints)</b></p> <p>6.1.1 The following information channels are provided for filing an appeal or complaint:</p> <p><b>« Soil compotision and Repository, Quality Analysis Center » State Unitary Company</b><br/> <b>Director:</b> Odil Abdimalikovich Jabbarov<br/> <b>Address:</b> 100097, Tashkent, Chilanzar district, st. Chuponota, quarter "C"<br/> <b>Transport:</b> Metro: station Mirzo-Ulugbek, Bus: № 2, 33, 94, 98, 150;<br/> <b>Phone:</b> 0 (371) 273-06-75, 273-06-78,<br/> <b>fax:</b> 0 (371) 278-50-99<br/> <b>Web-site:</b> tuproqtahlil.uz<br/> <b>E-mail:</b> bonitirovka@mail.ru</p> <p><b>6.2 Registration and handling of complaints</b></p> <p>6.2.1 Upon receipt of a complaint (complaint), the head of the laboratory must ascertain whether it relates to the laboratory activity for which he is responsible, and, if so, must accept it for consideration.</p> <p>6.2.2 The quality manager registers all received complaints (complaints) in the register of complaints and complaints TB-FR-33</p> <p>6.2.3 In all cases where possible, the TL confirms receipt of the claim and informs the complainant.</p> <p>6.2.4 The head of the laboratory evaluates and examines the claim (complaint) for its importance and seriousness, taking into account the confidentiality of information in the part related to the complainant (complaint). Responsible persons are appointed for resolving the claim (complaint).</p> <p>6.2.5 After evaluating the complaint (complaint), the head of the laboratory puts a resolution on the letter, which should contain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a list of persons responsible for the investigation of the claim (complaint) (it should be borne in mind that the analysis and investigation of the claim (complaint) should be carried out by a person (s) who had no relation to the subject of the complaint);</li> <li>- terms of its execution (response);</li> <li>- measures to investigate it (if necessary);</li> <li>- the required funds for the solution.</li> </ul> |
|--|---|

|                                   |  |   |                 |
|-----------------------------------|--|---|-----------------|
|                                   | <p style="text-align: center;"><b>Испытательная лаборатория</b><br/> <b>ГУП «Аналитический центр качества, состава и репозиторий почв»</b><br/> <i>The testing laboratory of</i><br/> <b>« Soil compotision and Repository, Quality Analysis Center» State Unitary Company</b></p> | Документ №<br>Document№   | <b>ТВ-PR-09</b> |
|                                   |  | <p><b>Процедура</b><br/> <b>«АНАЛИЗ ПРИТЕНЗИЙ»</b><br/> <b>Procedure</b><br/> <b>«ANALYSIS OF CLAIMS»</b></p> |                 |
|                                   | Дата введения:<br>Date of introduction:  | <b>10.03.2021 г.</b>  |                 |
|                                   | Версия :<br>Revision:  | <b>00</b>   |                 |
| Дата пересм:<br>Date of revision: | <b>00</b>  |   |                 |

- сроки ее исполнения (ответа);  
- мероприятия по ее расследованию (при необходимости);  
- требуемые средства для решения.

6.2.6 Срок рассмотрения претензий (жалобы) – 3 рабочих дня со дня регистрации претензии (жалобы).

**6.3 Расследование претензий (жалоб)**

6.3.1 При расследовании претензии (жалобы) проводится сбор и проверка всей информации, необходимой для оценки обоснованности претензии (жалобы), расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с претензией (жалобой), доведение информации до сведения соответствующего персонала, подготовка предложений по последующим необходимым мероприятиям. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий претензии (жалобы).

6.3.2 В случае положительного решения вопроса готовится ответ на претензию (жалобу).

**6.4 Ответ на претензию (жалобу)**

6.4.1 После расследования обстоятельств и данных по претензии (жалобе) ответственное лицо готовит ответ для принятия решения заведующим лабораторией:

- информацию, подтверждающую (не) обоснованность претензии (жалобы);
- предложения по исправлению проблемы и (или) предупреждению ее повторного появления в будущем (коррекция и корректирующие действия) с указанием сроков проведения и лиц, ответственных за реализацию предпринимаемых действий;
- предложения о целесообразности проведения внепланового инспекционного контроля, в случае, если претензия (жалоба) имеет отношение к заказчику.

6.4.2 Если решение по претензии (жалобе) не может быть принято немедленно, претензия (жалоба) направляется на рассмотрение Директору, который выносит соответствующее решение

6.4.3 Планирование, оформление, регистрация, проведение, контроль исполнения, ведение записей, принятие решения по предпринимаемым коррекции и корректирующим действиям осуществляется в соответствии с процедурой.

6.4.4 Все действия по управлению претензией (жалобой) заносятся ответственным лицом в журнал

6.2.6 The term for consideration of claims (complaints) is 3 business days from the date of registration of the claim (complaint).

**6.3 Investigation of claims (complaints)**

6.3.1 When investigating a claim (complaint), the collection and verification of all information necessary to assess the validity of the claim (complaint), investigation of all necessary circumstances and data related to the complaint (complaint), bringing information to the attention of the relevant staff, preparation of proposals for subsequent necessary activities. The level of investigation should be commensurate with the importance, frequency of occurrence and severity of the consequences of the claim (complaint).

6.3.2 In case of a positive solution to the issue, a response to the claim (complaint) is prepared.

**6.4 Response to a claim (complaint)**

6.4.1 After investigating the circumstances and data on the complaint (complaint), the responsible person prepares a response for a decision by the head of the laboratory:

- information confirming the (un) validity of the claim (complaint);
- proposals for correcting the problem and (or) preventing its recurrence in the future (correction and corrective actions), indicating the timing and persons responsible for the implementation of the actions taken;
- proposals on the expediency of carrying out unscheduled inspection control, if the claim (complaint) is related to the customer.

6.4.2 If a decision on a claim (complaint) cannot be made immediately, the claim (complaint) is sent for consideration to the Director, who makes an appropriate decision.

6.4.3 Planning, execution, registration, conducting, control of execution, keeping records, decision-making on the corrections and corrective actions taken are carried out in accordance with the procedure.

6.4.4 All actions to manage a claim (complaint) are recorded by the responsible person in the register of claims (complaints).

**6.5 Decisions on the claim (complaint)**

6.5.1 The decision, communicated to the submitter of the

|  |  |   |                      |
|--|--|---|----------------------|
|  | <p align="center"><b>Испытательная лаборатория</b><br/> <b>ГУП «Аналитический центр качества, состава и репозиторий почв»</b><br/> The testing laboratory of<br/> <b>« Soil compotision and Repository, Quality Analysis Center» State Unitary Company</b></p> | <p align="center">Документ №<br/>Document№</p>  | <b>TB-PR-09</b>      |
|  | <p align="center"><b>Процедура</b><br/> <b>«АНАЛИЗ ПРИТЕНЗИЙ»</b><br/> <b>Procedure</b><br/> <b>«ANALYSIS OF CLAIMS»</b></p>   | <p>Дата введения:<br/>Date of introduction:</p> | <b>10.03.2021 г.</b> |
|  |  | <p>Версия :<br/>Revision:</p>                   | <b>00</b>            |
|  |  | <p>Дата пересмотра:<br/>Date of revision:</p>   | <b>00</b>            |

регистрации претензий (жалоб).

**6.5 Решения по претензии (жалобе)**

6.5.1 Решение, сообщаемое предъявителю претензии (жалобы), должно быть принято лицом (ами) не имевшим(ими) отношения к предмету претензии (жалобы) после выполнения соответствующих действий.

6.5.2 Решения по претензиям (жалобам) может принимать директор или заведующий лабораторией.

6.5.3 Решения по претензии (жалобе) доводятся до предъявителя претензии (жалобы) и вовлеченного персонала лаборатории после принятия решения.

6.5.4 Решение оформляется в письменном виде, в произвольной форме в виде ответа на претензию (жалобу).

В решении прописывается результаты рассмотрения претензии (жалобы), выполнения соответствующих предпринятых действий, уведомление об окончании процесса ее рассмотрения. После подписания директором менеджер по качеству регистрирует решение в журнале регистрации исходящей корреспонденции и направляет предъявителю претензии (жалобы).

**6.6 Завершение действий по управлению претензиями (жалобами).**

6.6.1 Деятельность по управлению признается удовлетворительной, когда предъявитель претензии (жалобы) удовлетворен или принято заключительное решение.

**6.7 Анализ процесса рассмотрения претензий (жалоб) со стороны руководства**

6.7.1 Вся собранная и зарегистрированная информация по претензиям (жалобам) анализируется директором, заведующим лабораторией и менеджером по качеству при проведении анализа СМ, при планировании и проведении мониторинга, измерения, анализа и улучшения СМ.

**7. ЗАПИСИ К ДАННОЙ ПРОЦЕДУРЕ**

1. Форма журнала учёта претензий и рекламаций – TB-FR-33.

claim (complaint), must be made by a person (s) who had no relation to the subject of the claim (complaint) after performing the appropriate actions.

6.5.2 Decisions on complaints (complaints) can be made by the director or head of the laboratory.

6.5.3 Decisions on a claim (complaint) are communicated to the complainant (complaint) and the laboratory staff involved after the decision has been made.

6.5.4 The decision is made in writing, in an arbitrary form in the form of a response to a claim (complaint). The decision prescribes the results of the consideration of the claim (complaint), the implementation of the corresponding actions taken, the notification of the end of the process of its consideration. After signing by the director, the quality manager registers the decision in the outgoing correspondence log and sends the claim (s) to the submitter.

**6.6 Completion of actions to manage claims (complaints).**

6.6.1 Management activity is recognized as satisfactory when the submitter of the claim (complaint) is satisfied or the final decision is made.

**6.7 Analysis of the process of consideration of complaints (complaints) by the management**

6.7.1 All collected and registered information on complaints (complaints) is analyzed by the director, head of the laboratory and the quality manager during the analysis of the MS, when planning and conducting monitoring, measurement, analysis and improvement of the MS.

**7. RECORDS TO THIS PROCEDURE**

1. Form of the register of claims and complaints – TB-FR-33.