

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура Система менеджмента качества ИЛЦ Порядок организации работы с заказчиком	Дата введения: 27.11.2015
		ДП ИЛЦ-08-2015 Версия: 1
		Лист 1 из 17

«УТВЕРЖДАЮ»
 руководитель ИЛЦ
 ФГБУ «ЦНИИС и ЧЛХ»
 Минздрава России
 Т.А.Соловьева

_____ « » 2015 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
Система менеджмента качества ИЛЦ
Порядок организации работы с заказчиком
ДП ИЛЦ-08-2015

2015

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт	Лист 1	
			Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия: 1
		Лист 2 из 17

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАНА в рамках внедрения системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2009, ГОСТ ISO 9001-2011 в Испытательном лабораторном центре ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России.
2. ПРИНЯТА И ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ. В ДЕЙСТВИЕ приказом директора ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России.

Настоящая документированная процедура не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена в качестве официального издания без разрешения Испытательного лабораторного центра ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт	Лист 2 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия: 1
		Лист 3 из 17

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	5
5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАКАЗЧИКОМ	6
7. ПРЕТЕНЗИИ	7
7.1 Рассмотрение жалоб и претензий	7
7.2 Рассмотрение апелляций	8
7.3 Ответственность	10
8. КОМИССИЯ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ	10
8.1 Состав Комиссии по апелляциям	10
8.2 Функции Комиссии по апелляциям	11
ПРИЛОЖЕНИЕ А	13
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	15
ПРИЛОЖЕНИЕ В	16
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	17

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 3 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия:1
		Лист 4 из 17

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура устанавливает порядок, правила и ответственность должностных лиц при общении с Заказчиком испытаний образцов изделий.

Требования настоящей документированной процедуры распространяются на все подразделения ИЛЦ.

Документированная процедура разработана в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2009.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Приказ Минэкономразвития России от 30.05.2014 № 326 «Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации».
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2009 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий
- ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.
- ГОСТ Р 54295-2010 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования
- ДП ИЛЦ-02-2015 Внутренний аудит системы менеджмента качества
- ДП ИЛЦ-05-2015 Управление несоответствиями

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей документированной процедуре применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
Качество	Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям
Требование	Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 4 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия:1
		Лист 5 из 17

Постоянное улучшение	Повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.
Удовлетворенность заказчика	Восприятие потребителями степени выполнения их требований.
Несоответствие	Невыполнение требования.
Продукция	Результат процесса
Заказчик	Организация или лицо, получающее продукцию

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В данной документированной процедуре применяются следующие обозначения и сокращения:

СМК – система менеджмента качества

НТД – нормативно-техническая документация.

ДП – документированная процедура

ИЛЦ – испытательный лабораторный центр

МИ – медицинские изделия

ИО – испытательное оборудование

СИ – средства измерений

ВО – вспомогательное оборудование

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1 Заказчик направляет в адрес ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России заявление на проведение испытаний изделия и комплект документов, форма заявки и перечень необходимых документов представлены на страничке ИЛЦ сайта ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России.

5.2 Если решение о проведении испытаний является положительным, то ИЛЦ обязуется проводить испытания по заявлению заказчика, а заказчик в свою очередь обязуется принять и оплатить результаты выполненных работ на условиях, установленных в договоре ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России.

5.3 Виды и стоимость необходимых работ определяются ИЛЦ согласно установленному в ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России прейскуранту.

5.4 Работы по испытаниям организываются и производятся по заявлению Заказчика и согласно Договору.

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 5 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия:1
		Лист 6 из 17

5.5 При завершении работ ИЛЦ заказчику представляется счет-фактура, акт выполненных работ и протокол испытаний, в случае проведения испытаний в целях государственной регистрации медицинского изделия дополнительно выдаются акт оценки результатов технических испытаний медицинского изделия и программа технических испытаний медицинского изделия. В случаях регистрации парфюмерно-косметической продукции – экспертное заключение.

6 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАКАЗЧИКОМ

6.1 Взаимоотношения с заявителем осуществляет ответственный за документооборот или Руководитель ИЛЦ.

6.2 После выяснения потребности заявителя и установления возможности и полномочий ИЛЦ выполнить работу, заявитель оформляет заявление на проведение испытаний по установленной форме (ДП ИЦ-07-2015) и предоставляет его вместе с комплектом документов в ИЛЦ.

6.3 Руководитель ИЛЦ оценивает трудоемкость испытаний данного вида работ в зависимости от вида продукции и объема испытаний.

6.4 Бухгалтерия ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России регистрирует договор на выполнение работ и выставляет счет.

Организовывается подготовка образца с оформлением акта приема-передачи образцов в соответствии с ДП ИЛЦ либо СОПРОВОЖДАЕТСЯ отметкой «образцы приняты» и подписью ответственного за делопроизводство на акте отбора образцов, предоставляемого заказчиком в двух экземплярах.

6.5 Ответственный за документооборот регистрирует поступившее заявление, документы и образцы в журнале «Журнале регистрации заявлений и образцов на проведение испытаний» с указанием регистрационного номера дела, наименования изделия, количества/ комплектности, даты поступления в ИЛЦ. И оформляет направление в соответствующую группу испытаний.

6.6 При завершении работ ИЛЦ предоставляет заказчику акт выполненных работ в 2-х экземплярах с протоколом испытаний.

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 6 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия:1
		Лист 7 из 17

6.7 Заказчику передается бланк анкеты оценки качества работы ИЛЦ (Приложение А), в котором имеется специальный раздел, заполняемый заказчиком, где он может указать степень удовлетворенности и претензии к ИЛЦ.

6.8 Заказчик в течение 5-ти дней со дня получения акта выполненных работ обязан либо вернуть в ИЛЦ экземпляр подписанного акта либо заявить мотивированный отказ от приемки работ. В противном случае акт выполненных работ считается принятым и подписанным заказчиком.

6.9 В случае не поступления в адрес ИЛЦ подписанного акта проведенных испытаний в течение 20-ти календарных дней с момента направления соответствующего акта Заказчику, акт считается подписанным заказчиком без замечаний, а работы - выполненными надлежащим образом

6.10 В случае мотивированного отказа заказчика от приемки испытаний сторонами составляется двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок, сроков их выполнения. ИЛЦ обязан своими силами и за свой счет устранять допущенные по его вине недостатки, которые могут повлечь ухудшения качества работ.

6.11 Стороны принимают на себя обязательства по соблюдению конфиденциальности при исполнении работ и впредь на неопределенный срок и неразглашению любой информации, полученной в рамках исполнения обязательств по настоящему договору, если иное не предусмотрено.

6.12 Вред, причиненный в результате нарушения конфиденциальности и разглашения любой информации, полученной в рамках исполнения обязательств, возмещается виновной Стороной в порядке и на условиях, предусмотренных действующими законодательством РФ.

7 ПРЕТЕНЗИИ

7.1 Рассмотрение жалоб и претензий

7.1.1 Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей ИЛЦ. Правила рассмотрения жалоб, находятся в открытом доступе на страничке ИЛЦ на сайте института.

7.1.2 Заявителем может быть любая организация или лицо, заинтересованное в результатах испытаний, право которой по ее мнению нарушено.

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 7 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия:1
		Лист 8 из 17

7.1.3 Заявитель вправе подать жалобу в ИЛЦ по результатам выполнения работ, связанных с основной деятельностью ИЛЦ, с просьбой о пересмотре решения, принятого ИЛЦ, в отношении конкретного объекта.

7.1.4 При рассмотрении жалоб на ИЛЦ следует руководствоваться настоящей документированной процедурой.

7.1.5 При рассмотрении жалобы между ИЛЦ и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, беспристрастность и конфиденциальность.

7.1.6 При рассмотрении жалобы участвуют руководитель и компетентные сотрудники ИЛЦ, имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

7.1.7 Результатом работы рассмотрения жалобы в ИЛЦ является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

7.1.8 В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию или обратиться в вышестоящие инстанции.

7.2 Рассмотрение апелляций

7.2.1 Обо всех жалобах, претензиях и пожеланиях Руководитель ИЛЦ обязан информировать руководство института. Рассмотрение спорных вопросов в части конкретных результатов испытаний в признанной области аккредитации ИЛЦ и претензий в части других действий ИЛЦ осуществляет руководитель ИЛЦ с учетом требований ГОСТ Р 54295-2010.

7.2.2 Заявитель должен быть информирован о порядке рассмотрения жалоб и апелляций при подписании договора или одновременно с регистрацией заявления.

7.2.3 В случаях, если Заявитель не согласен с отказом в проведении испытаний заявленного им изделия, с результатами испытаний или с действиями сотрудников ИЛЦ, возникающими в процессе проведения испытаний, он имеет право обратиться в ИЛЦ с апелляцией в течение 30 рабочих дней после возникновения спорной ситуации или получения официального документа.

7.2.4 Апелляция принимается только в письменном виде. К апелляции Заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 8 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия:1
		Лист 9 из 17

7.2.5 ИЛЦ обязан беспристрастно и оперативно рассмотреть апелляцию Заявителя и принять мотивированное решение. Регистрация рекламаций, поступающих от заказчиков испытаний, производится в журнале входящей корреспонденции.

7.2.6 Ответственным лицом за ведение рекламационной работы и разработку на ее основе корректирующих или предупреждающих действий является руководитель ИЛЦ.

7.2.7 На основании претензии руководитель ИЛЦ создает комиссию, которая в 10-дневный срок обязана:

- провести служебное расследование;
- выявить причины претензий;
- при необходимости разработать корректирующие или предупреждающие действия;
- дать официальный ответ по рекламации, подписанный Руководителем ИЛЦ.

7.2.8 Заинтересованные стороны и сформированная комиссия уведомляются о времени рассмотрения апелляции. При рассмотрении апелляции стороны могут знакомиться с документами, задавать друг другу вопросы, делать заявления и отвечать на вопросы членов рабочей группы.

7.2.9 В случае коллективного рассмотрения апелляций, секретарь составляет протокол (Приложение Б). По результатам обсуждения спорной ситуации и рассмотрения представленной документации комиссия принимает «Решение по апелляции» (Приложение В) за подписью руководителя ИЛЦ.

7.2.10 Решение по апелляции принимается с учетом мнения каждого члена комиссии, присутствующего на заседании и направляется в адрес Заявителя в срок не позднее 3-х дней после рассмотрения апелляции.

7.2.11 Исполнение решения комиссии по апелляции, если оно принято в пользу Заявителя, для ИЛЦ обязательно.

7.2.12 Если Заявитель не удовлетворен решением по апелляции, принятым рабочей группой или другими действиями ИЛЦ, то он имеет право подать апелляцию в Федеральную службу по аккредитации (далее – Росаккредитация).

7.2.13 Решение по апелляции Росаккредитации является окончательным и обжалованию не подлежит.

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 9 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия:1
		Лист 10 из 17

7.2.14 В случае возникновения претензий к качеству работы сотрудников ИЛЦ, заинтересованная сторона может обратиться к руководителю ИЛЦ, который обязан рассмотреть и проанализировать причины возникновения претензий и, при необходимости, наметить план действий (мероприятий) по их устранению.

7.3 Ответственность

7.3.1 Сотрудники ИЛЦ несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;
- хранение документов и материалов.

7.3.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

7.3.3 Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются руководителем ИЛЦ.

7.3.4 Документы и материалы по рассмотрению жалоб, а также информация о получении жалоб и результаты решения хранятся у руководителя ИЛЦ, в папке «Претензии к деятельности ИЛЦ» в течение 1 года, затем утилизируются без составления акта.

7.3.5 Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ИЛЦ. Выявленные несоответствия в работе ИЛЦ должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с ДП ИЦ-05-2014.

8 КОМИССИЯ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ

8.1 Состав комиссии по апелляциям

8.1.1 Состав членов комиссии включает в себя председателя и двух членов комиссии. Председатель и члены комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы в области испытания продукции не менее трех лет.

8.1.2 Комиссию возглавляет председатель.

8.1.3 Состав комиссии определяется председателем комиссии.

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 10 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия: 1
		Лист 11 из 17

8.1.4 Члены комиссии включаются в ее состав на добровольной основе, на основе соглашения в Приложении Г, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей документированной процедуры.

8.1.5 Члены комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности согласно правилам оформления в установленном порядке.

8.1.6 В состав комиссии входят:

- председатель комиссии;
- члены комиссии, в том числе независимый эксперт из другой организации;
- секретарь.

8.1.7 Секретарь комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов комиссии и апеллянта.

8.1.8 В состав комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в испытаниях рассматриваемой организации, независимые эксперты;
- руководство и сотрудники ИЛЦ, не имеющие отношения к предмету апелляции.

8.1.9 Для работы в комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

8.2 Функции комиссии по апелляциям

8.2.1 Основными функциями комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ИЛЦ, в связи с пересмотром решения принятого этим органом в отношении данного объекта.
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалоб и апелляций.

8.2.2 В обязанности комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;
- рассмотрение апелляций связанных с основной деятельностью ИЛЦ;

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 11 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия: 1
		Лист 12 из 17

- запрос у апеллянта и руководителей ИЛЦ материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях комиссии представителей апеллянта и ИЛЦ;
- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведения принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции;
- проведение оценки представленных материалов;
- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;
- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;
- не допускать дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон.

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 12 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия: 1
		Лист 13 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Анкета заявителя

Анкета удовлетворенности заявителя	
<i>Испытательный лабораторный центр ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России предлагает Вам заполнить данную анкету, так как это поможет нам в работе над постоянным улучшением качества предоставляемых услуг.</i>	
ФИО	
Город	
Организация	
e-mail	
Оказываемая услуга	<input type="checkbox"/> Технические испытания с целью регистрации МИ <input type="checkbox"/> Технические испытания с целью сертификации/декларирования <input type="checkbox"/> Другое
Какой период времени Вы являетесь клиентом нашего испытательного центра?	<input type="checkbox"/> Менее 5 месяцев <input type="checkbox"/> 2 года <input type="checkbox"/> Менее 1 года <input type="checkbox"/> 3 года <input type="checkbox"/> 1 год <input type="checkbox"/> Более 3 лет
Соответствует ли качество наших услуг Вашим требованиям и ожиданиям?	<input type="checkbox"/> Да, всегда <input type="checkbox"/> Чаще всего нет <input type="checkbox"/> Чаще всего да <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Всегда по-разному
Считаете ли Вы наш испытательный центр медицинских изделий надежным партнером?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Не знаю
С какими проблемами в работе с нами Вы сталкиваетесь?	<input type="checkbox"/> Проблем нет <input type="checkbox"/> Несоответствие качества услуги <input type="checkbox"/> Несоблюдение сроков оказания услуг <input type="checkbox"/> Недостаточная ответственность персонала <input type="checkbox"/> Высокая стоимость
Устраивают ли Вас сроки оказания услуги?	<input type="checkbox"/> Да, всегда <input type="checkbox"/> Чаще всего нет <input type="checkbox"/> Чаще всего да <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Всегда по-разному
Ваше мнение о качестве наших услуг в сравнении с другими испытательными центрами медицинских изделий?	<input type="checkbox"/> Качество превосходит <input type="checkbox"/> Качество не отличается <input type="checkbox"/> Качество уступает

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 13 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия: 1
		Лист 14 из 17

Оперативно ли мы реагируем на Ваши письма и запросы?	<input type="checkbox"/> Да, всегда	<input type="checkbox"/> Чаще всего нет
	<input type="checkbox"/> Чаще всего да	<input type="checkbox"/> Нет
	<input type="checkbox"/> Всегда по-разному	
Всегда ли наши специалисты в состоянии дать Вам всю необходимую информацию?	<input type="checkbox"/> Да, всегда	<input type="checkbox"/> Чаще всего нет
	<input type="checkbox"/> Чаще всего да	<input type="checkbox"/> Нет
	<input type="checkbox"/> Всегда по-разному	
Что является наиболее важным для Вас при выборе ИЦ МИ?	<input type="checkbox"/> Надежность ИЦ МИ	<input type="checkbox"/> Стоимость услуг
	<input type="checkbox"/> Территориальная близость	<input type="checkbox"/> Опыт работы на рынке
	<input type="checkbox"/> Давние отношения	<input type="checkbox"/> Количество специалистов в ИЦ
	<input type="checkbox"/> Качество услуг	<input type="checkbox"/> Другое
Что позволило бы Вам обращаться к нам чаще?	<input type="checkbox"/> Соблюдение сроков оказания услуг	<input type="checkbox"/> Снижение стоимости услуг
	<input type="checkbox"/> Более оперативное реагирование на заказы	<input type="checkbox"/> Расширение линейки услуг
	<input type="checkbox"/> Введение дополнительных скидок	<input type="checkbox"/> Уменьшение времени оказания услуги
	<input type="checkbox"/> Улучшение качества услуг	<input type="checkbox"/> Другое
Из каких источников Вы обычно получаете информацию о нашем ИЦ МИ и услугах?	<input type="checkbox"/> Интернет	<input type="checkbox"/> СМИ
	<input type="checkbox"/> «Сарафанное радио»	<input type="checkbox"/> Другое
Удовлетворяет ли всем Вашим требованиям сайт нашего ИЦ МИ?	<input type="checkbox"/> Да, полностью	<input type="checkbox"/> Не знал, что у Вас есть сайт
	<input type="checkbox"/> Не обращал внимания	<input type="checkbox"/> Никогда не посещал сайт
	<input type="checkbox"/> Некоторой информации не хватает	<input type="checkbox"/> Редко посещаю сайт
		<input type="checkbox"/> Другое
Ваши замечания и предложения	<hr/> <hr/>	

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 14 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия: 1
		Лист 15 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Форма протокола рассмотрения апелляций

Руководителю ИЛЦ
ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ»
Минздрава России

1 Сведения о предъявителе апелляции:

ФИО _____

Организация _____

Место нахождения _____

Фактический адрес _____

Почтовый адрес _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

2 Объект апелляции

3 Суть апелляции

Дата возникновения _____

Описание претензии _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 15 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия: 1
		Лист 16 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ В
Форма решения по апелляции
РЕШЕНИЕ КОМИССИИ

Комиссия по апелляции _____

наименование

рассмотрела апелляцию № _____ дата « ____ » _____ 200__ г.

по вопросу _____

представленную _____

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) _____

Руководитель

ИЦ МИ

подпись

инициалы, фамилия

Председатель

комиссии по апелляции

подпись

инициалы, фамилия

Члены комиссии по апелляции

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 16 Всего листов 20	

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации	Документированная процедура	Дата введения: 27.11.2015
	Система менеджмента качества ИЛЦ	ДП ИЛЦ-08-2015
	Порядок организации работы с заказчиком	Версия: 1
		Лист 17 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
Форма соглашения

СОГЛАШЕНИЕ

Соглашение заключено между:

Председателем комиссии по апелляциям ИЛЦ ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России

_____ фамилия, имя, отчество

и _____

_____ занимаемая должность

_____ фамилия, имя, отчество

о согласии по предложению ИЛЦ ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России войти в состав Комиссии по апелляции и строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ИЛЦ ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России.

_____ Председатель комиссии

_____ подпись

_____ фамилия, инициалы

Дата «__» _____ 20__ г.

_____ организация, должность члена комиссии

_____ подпись

_____ фамилия, инициалы

Дата «__» _____ 20__ г.

Внесено изменение			Редакция №1	от 27.11.2015 г.
Номер	Дата	Раздел, пункт		
			Лист 17 Всего листов 20	