

“В и К” ЕООД Плевен ИЛ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709 -1 Версия :01 Редакция: 03 Страница: 1 от 9
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

1. ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

Регламентиране дейностите в ИЛ за приемане, регистриране, анализиране и обработване на подадените жалби от клиенти, както и дейностите и отговорностите при използване на жалбите за подобряване качеството на работа в ИЛ.

С това се цели постигане на високо качество на предоставените услуги и постигане на удовлетвореност на клиентите в съответствие с техните изисквания

2. ОБХВАТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Тази процедура е разработена съгласно т. 7.9 от БДС EN ISO/IEC 17025:2018 и се прилага за всички случаи, когато постъпват жалби относно изпитвания, извършени от ИЛ.

3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термините, техните определения и съкращения използвани в тази процедура са дадени в СпК 200-1 „Списък на използваните термини и съкращения” от СУ на ИЛ.

4. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Отговорностите и правата при възникване на жалби са дадени в матрицата към НК 709 “Изисквания за процесите. Жалби”.

Жалбите могат да бъдат предизвикани от работата на всеки един служител на лабораторията. Отговорностите на служителите са конкретизирани по дейности и действия в следващата матрица.

Дейност	У	РИЛ	ОК	С-л
Приемане на писмена жалба	П	П	И	-
Записване на жалбата в дневник		-	П	-
Проверка и решение за основание на жалбата	И	Р/П	П	И
При основателна жалба				
Получаване на мнение от причинителя (виновника)	И	Р/П	П	С
Изпитване на проба в ИЛ и друга акредитирана лаборатория	-	Р	П	П
Анализ на несъответствието, ако е установено такова	-	И	П	И
Провеждане на коригиращи действия	-	Р	П	П
Отстраняване на жалбата	-	Р/П	С	И

“В и К” ЕООД Плевен ИЛ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709 -1 Версия :01 Редакция: 03 Страница: 2 от 9
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

Запитване дали клиентът е доволен от резултатите след проведените коригиращи действия	И	П	И	И
При неоснователна жалба				
Разговор с клиента относно неоснователността на жалбата	-	Р/П	П	-
Изпитване на проба от ИЛ и друга акредитирана лаборатория, избрана от клиента	-	Р	П	-
Запитване дали клиентът е доволен от резултатите след проведените действия	И	П	И	И

Отговорностите и правата при използването на жалбите за подобряване качеството на работа на лабораторията са дадени в следващата матрица.

Дейност	РИЛ	ОК
Създаване и попълване на досиета на жалбите	Р	П
Поддържане и съхранение на картотека на жалбите	И	Р/П
Използване на картотеката на жалбите	П	П

5. ОПИСАНИЕ

Съгласно БДС EN ISO/IEC 17025:2018 жалба е всяко изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лаборатория относно дейностите и резултатите на тази лаборатория, за което се очаква отговор.

Ръководството на Лабораторията не позволява пренебрегване или омаловажаване на жалбите подадени от клиенти.

Приемат се само писмени жалби. Всички жалби трябва да се подават писмено в свободен текст или чрез попълване на ФК 709-1 „Формуляр за жалба“. Жалби направени устно, анонимно подадени или без контакт за обратна връзка с клиента, не се обработват.

Жалбите се завеждат в деловодството на “ВиК” ЕООД - Плевен от където с резолюция на Управителя постъпват в ИЛ.

РИЛ извършва преглед на жалбите за потвърждение, че се отнасят за лабораторните дейности на ИЛ и съвместно с ОК завежда жалбите във ФК 709-2 „Дневник за жалби”.

“В и К” ЕООД Плевен ИЛ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709 -1 Версия :01 Редакция: 03 Страница: 3 от 9
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

След това се пристъпва към обработване на жалбите. ИЛ носи отговорност за всички решения на всяко ниво от процеса на обработване на жалбите.

Жалбите се разглеждат като **основателни** и **неоснователни**.

Причините, породили жалбите са организационни или технически. Жалбите могат да бъдат за:

- ✓ организационни недостатъци;
- ✓ неспазване на срокове;
- ✓ превишени цени;
- ✓ неспазване на договорености;
- ✓ несъответствие на резултати от изпитване, непредставителност на взета проба за изпитване;
- ✓ недостатъчна информация подадена към клиента и др.

Отговорът на всички жалби е в писмен вид съгласно ФК 709-5 „Отговор на жалба“.

5.1. СЪЗДАВАНЕ И ПОПЪЛВАНЕ НА ДОСИЕТА НА ЖАЛБИТЕ

Редът за приемане, регистриране, анализиране и обработване на жалби от клиенти и предприемане на коригиращи действия е следния :

5.1.1. Клиентите на ИЛ , които предявяват иск за подаване на жалби могат да се информират за реда и начина на подаването им от процедурата ОПК709-1 “Управление на жалби” . Същата е на разположение на хартиен носител в приемната на Лабораторията и публично достъпна на сайта на дружеството, раздел Лабораторна дейност.

5.1.2. Жалбоподателят, трябва да опише във ФК 709-1 „Формуляр за жалба“ обстоятелствата довели до подаване на жалбата, както и желанието му какво да извърши ИЛ. Формуляра е достъпен както в приемната на ИЛ , така и на интернет страницата на ИЛ в сайта на дружеството.

5.1.3. Попълненият формуляр ФК 709-1 от жалбоподателя се подава в деловодството на дружеството за завеждане с входящ номер , след което постъпва в ИЛ;

“В и К” ЕООД Плевен ИЛ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709 -1 Версия :01 Редакция: 03 Страница: 4 от 9
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

5.1.4. За да бъде разгледана жалбата постъпилата информация в Лабораторията, следва да бъде написана на български език и да съдържа следното:

- трите имена и адрес, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв;
- наименованието на юридическото лице/едноличния търговец, изписано на български език, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление и електронния му адрес;
- лабораторията, до която се подава;
- изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- искането на клиента;
- подпис на подателя.

Проверка за редовност и пълнота на подадената информация, идентифицирана като жалба, се извършва от РИЛ/ОК. В случай, че не е налична посочената по горе информация, се изпраща съобщение на подателя за отстраняване на допуснатите пропуски в пет дневен срок от получаване на жалбата.

Жалбоподателят е длъжен да предостави липсващата информация изискана по жалбата в три дневен срок от получаване на съобщението за липсваща информация.

5.1.5. Всяка постъпила жалба РИЛ/ОК завежда във ФК 709-2 „Дневник за жалби”. РИЛ възлага на ОК събиране и проверяване на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата.

Жалбите се разглеждат в петнадесет дневен срок, а в случаите в които се изисква преповтаряне на изпитвания/вземане на проби срокът се удължава с времето необходимо за изпитването/вземането на проби съгласно съответния метод.

5.1.6. Ръководител Лаборатория се запознава с жалбата и определя срок и комисия за разглеждане на жалбата, във формуляр ФК 709-3 „Лист за разглеждане на жалба“. Назначените за това упълномощени лица удостоверяват, че са запознати с поставената задача, полагайки подписа си в същия формуляр ФК 709-3.

“В и К” ЕООД Плевен ИЛ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709 -1 Версия :01 Редакция: 03 Страница: 5 от 9
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

5.1.7. РИЛ периодично информира жалбоподателя по напредъка от разглеждането и заключенията по жалбата. Заключениета по дадена жалба се съставят, преглеждат и одобряват от служител(ли), които не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. При липса на такива служители от ИЛ за конкретна жалба, лабораторията използва услугите на служител(ли) от друга акредитирана лаборатория със сходна лабораторна дейност.

Прави се анализ на:

- входящите данни от ФК 709-2;
- протоколите от изпитване/вземане на проби описани от жалбоподателя.
- записите по заявката (протокол от изпитване/вземане на проби, първични записи и данни от изпитване) се изискват от РИЛ (когато жалбата се касае до съмнение за неверни резултати от изпитване/ не представителност на взета проба/извадка);
- не спазени срокове – РИЛ изисква договор (ако има такъв)/записите по заявката, от които е видно датата на постъпване на пробата и датата на издаване на протокола;
- ако жалбата касае други дейности - изискват се съответните документи от РЛ, за да се изясни ситуацията.

5.1.8. Комисията разглежда всички документи касаещи конкретната жалба и предприема едно от следните действия:

А) В случай, че жалбата бъде определена като неоснователна, комисията предава записите си (ФК 709-4 „Доклад от разглеждане на жалба“) на РИЛ, който проверява обстоятелствата и дава заключение за неоснователност. РИЛ информира жалбоподателя чрез ФК 709-5 „Отговор на жалба“ за прекратяване на жалбата и мотивите за нейната неоснователност. ФК 709-5 „Отговор на жалба“ се изпраща по електронна поща или се връчва лично на жалбоподателя. Всеки един ФК 709-4 се регистрира във ФК 709-2 “Дневник за жалби“ с посочени: решение и предприети мерки.

Б) Жалбата не се разглежда в случаите, когато:

- касае действия с давност повече от една година;

“В и К” ЕООД Плевен ИЛ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709 -1 Версия :01 Редакция: 03 Страница: 6 от 9
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

- не е от компетентността на Лабораторията;
- подателят е анонимен;
- е подадена повторно по въпрос, по който вече има решение на Лабораторията;
- касае дейности, които не са извършени от лабораторията – напр. пробовземане извършено от клиента (лабораторията не носи отговорност за пробовземане извършено от клиент или орган извършил пробовземането, тъй като няма информация за начина на извършване на пробовземането (спазени ли са методите за пробовземане и условията на транспортиране и съхранение и количеството взета проба), което може да повлияе на резултатите от изпитване. В протокола от изпитване е записан начинът на представяне на пробата.

В този случай Ръководителят на лабораторията дава заключение, че жалбата е неоснователна и тя се прекратява.

Жалбоподателят се информира от РИЛ по указания начин в настоящата процедура.

ИЛ при „ВиК” ЕООД - Плевен не използва услуги на подизпълнител и не приема жалби касаещи резултати от дейности извършени от подизпълнител.

В) Комисията потвърждава, когато жалбата се отнася до дейности извършвани в ИЛ при „ВиК” ЕООД – Плевен и за които Лабораторията е отговорна.

Действията описани в клаузи А, Б и В са документирани във ФК 709-4 „Доклад от разглеждане на жалба”.

5.1.9. Когато жалбата се отнася до дейности извършени от лабораторията (клауза В), комисията проучва и анализира причините за нейното допускане на база:

- входящите данни от жалбоподателя;
- записите по извършената заявка;
- проверка на методите за пробовземане и/или изпитване и спазването им;
- функционална пригодност на използваните технически средства;
- параметрите на заобикалящата среда (когато имат отношение към резултатите от изпитване);

“В и К” ЕООД Плевен ИЛ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709 -1 Версия :01 Редакция: 03 Страница: 7 от 9
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

- проверка на пренасянето на данни от техническите записи към протокола от изпитване;
- събеседване със сътрудник (когато жалбата касае правилата за поведение);
- други;

5.1.10. Направените изводи и констатации от комисията се записват във ФК 709-4 „Доклад от разглеждане на жалба“ и се представят на РИЛ за заключение (заключението се дава от лице, което не е участвало в обработването на жалбата).

Ръководителят на Лабораторията взема решение за предприемане на действия, които могат да бъдат:

- стартиране на процедура ОПК 710-1 „Управление на отклонения от качеството“;
- провеждане на коригиращи действия според ОПК 807-1 „Провеждане на коригиращи действия“ или ОПК 805-1 „Действия за овладяване на рисковете и възможностите“.

Заключенията и решенията на РИЛ, както и поставените срокове за извършване и определените служители се записват във 709-4 „Доклад от разглеждане на жалба“ в графа заключения и предприети действия.

5.1.11. Извършеният мониторинг на предприетите действия се записва в графа „Мониторинг на предприетите действия на същия доклад (когато е приложимо)“.

Мониторингът се осъществява от комисията, разгледала жалбата.

5.1.12. При основателна жалба всички извършени действия са за сметка на Лабораторията (относно повторни изпитвания и/или пробовземания, когато е приложимо и със съгласието на клиента). Издаването на нов протокол е съгласно процедурата описана в ОПК 807-1 „Провеждане на коригиращи действия“.

5.1.13. Жалбоподателят се информира за напредъка и заключенията по направената от него жалба, а след провеждане на предприетите действия се информира за края на процеса, чрез ФК 709-5 „Отговор на жалба“.

“В и К” ЕООД Плевен ИЛ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709 -1 Версия :01 Редакция: 03 Страница: 8 от 9
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

В досиетата на жалбите задължително се прилагат писмата на клиентите или копия от тях.

Към досиетата се включват решенията на комисията, извършила проверката и взела решение за основателността на жалбата.

При основателните жалби към досиетата се включват мненията (обясненията) на служителите, чиито действия са причинили жалбата, резултатите от повторното изпитване на проба, ако това е възможно, и анализът на несъответствието, ако е установено такова, включително предприетите действия за тяхното разрешаване.

Когато жалбата е основателна разходите са за сметка на ИЛ, а когато жалбата е неоснователна разходите са за сметка на клиента.

Срокът за съхранение на досиетата е съгласно НК 804 “Управление на записите”.

5.2. ПОДДЪРЖАНЕ И СЪХРАНЕНИЕ НА КАРТОТЕКА НА ЖАЛБИТЕ

Досиетата на жалбите се оформят в картотека на жалбите. Картотеката се попълва и поддържа от ОК.

5.3. ИЗПОЛЗВАНЕ НА КАРТОТЕКАТА НА ЖАЛБИТЕ

Достъп до картотеката на жалбите имат управителя на “ВиК” ЕООД - Плевен, РЛ и ОК.

С писмено разпореждане на управителя на “ВиК” ЕООД - Плевен досиетата на жалбите или части от тях може да се предоставят на засегнатите лица при възникнали съдебни спорове или в други случаи, предвидени в Закона.

Данните от картотеката се използват при подготвянето на Плана по качеството за следващата година и конкретизиране на действия по подобряване на дейността на ИЛ.

“В и К” ЕООД Плевен ИЛ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709 -1 Версия :01 Редакция: 03 Страница: 9 от 9
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

6. ДОКУМЕНТАЦИЯ, НЕОБХОДИМА ЗА РЕАЛИЗИРАНЕТО НА ПРОЦЕСА

Досие на жалбата

Картотека на жалбите

Архивирането на документите е съгласно ОПК 804-1 “Записи за качеството”.

7. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

- ФК 709-1 Формуляр за жалба
- ФК 709-2 Дневник за жалби и отклонения
- ФК 709-3 Лист за разглеждане на жалба
- ФК 709-4 Доклад от разглеждане на жалба
- ФК 709-5 Отговор на жалба

Дата : 12.02.2020 г.

Изготвил: инж. И. Станчева -Ръководител ИЛ

