ОПК 709-1 УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ

1. ЦЕЛ

Тази процедура определя правилата и отговорностите при разглеждане на жалби получени от клиенти. Целта е да се предприемат адекватни действия и експедетивни решения по постъпилите жалби във връзка с изпитванията и да се предотврати повторното им появяване. ЛИК-ВиК приема писмени и устни жалби.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

- Клиентът или друга заинтересована страна има право да направи жалба по отношение на извършена лабораторна дейност;
- Жалбата може да бъде направена писмено или устно от клиента;
- Ръководителят на лабораторията и отговорникът по качеството приемат и анализират жалбите и установяват причините, довели до тях;
- Ръководителят на лабораторията взема решение за основателността на жалбата;
- Ръководството на лабораторията взема решение за включване на сътрудници в обработването на жалбата, които не са включени в лабораторната дейност, обект на жалбата;
- При необходимост ръководството на лабораторията включва външен персонал, който да проучи постъпилата жалба и да даде заключение по нея;
- Заключенията по жалбата се правят от независим персонал, който не е участвал в дейността, обект на жалбата;
- Ръководителят на ЛИК и ОК дават мотивиран отговор на жалбата.
- Всички постъпили жалби се третират по еднакъв начин, като не се допуска пренебрегване или омаловажаване. Жалбите се разглеждат като инструмент за подобряване на СУ и извършваните лабораторни дейности.
- Жалби не се приемат когато:

✓ не се отнасят до лабораторните дейности
✓ отсъства контролна проба;
✓ наличната контролната проба е с изтекъл срок на съхранение;
✓ анализираната проба е донесена в ЛИК от клиента и не е предварително договорено отделянето на арбитражна проба.

3. ОПИСАНИЕ

Под **ЖАЛБА** се разбира изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията, относно дейностите и резултатите на тази лаборатория, за което се очаква отговор.

Процедурата за жалба се поставя на сайта на ВиК и по този начин процесът за обработване на жалби се прави достъпен за клиентите на лабораторията

При предявяване на жалба от страна на клиента, незабавно трябва да се информира Ръководителя на лабораторията.

3.1. ПРОУЧВАНЕ НА ЖАЛБАТА

Проучването на жалбата е задължение на Отговорника по качеството, както и на Ръководителя на лабораторията.

Проучването включва обстоен преглед на цялата документация, договора за услугата или възлагателното писмо. В процеса на проверката трябва да бъде изяснено следното:

• документирани ли са всички предварителни устни договорки с клиента;

• изискванията на клиента достатъчно ясни и точни ли са и съвпадат ли с представената му оферта, както и представените от него документи;

• правилно, ясно и недвусмислено ли са формулирани обхвата, методите и задълженията за извършване на изпитването, съобразно изискванията на клиента;

• информиран ли е клиентът за сроковете на изпълнение на услугата и съгласен ли е с тях;

• съхраняват ли се всички съществуващи по поръчката документи, съгласно СУ;

• представяни ли са от клиента настъпили промени в обхвата на поръчката;

• уведомяван ли е своевременно клиента за хода на изпитванията и за евентуално възникнали нередности и несъответствия и особено такива, които имат отношение към предявената жалба;

• правилно ли са определени и разбрани отговорностите на съответните водещи изпитването служители, и ако не - да се определи причината.

3.2. ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВЪЗНИКВАНЕ НА ЖАЛБА

3.2.1. УСТНО ОПЛАКВАНЕ ОТ КЛИЕНТА

Устните жалби се отбелязват с дата, фамилия, телефон и адрес на подателя съгласно ФК 709-1" Обработване на устни жалби".

След попълване на формуляра и пописването му от служителя, приел жалбата се предава на ОК. ОК записва рекламацията в Дневник за рекламации / ФК 709-3/

Към устните жалби се причисляват тези които се отнасят за:

- неспазване на срокове;
- превишени цени;
- неизпълнение на договорености;
- констатации за професионални отклонения.

Основателността на жалбата се проверява от РЛ и ОК.

Подалият жалба се уведомява най-късно в седемдневен срок от датата на нейното постъпване, ако тя е определена като неоснователна.

Ако жалбата е основателна всички следващи действия и срокове се съгласуват с подателя на жалбата в срок не по-голям от десет дни след постъпването й.

Извършва се:

• проверка на годността на използваните реактиви;

• проверка на изправността на използваното оборудване;

• проверка на използваната методика;

• повторение на изпитването от друг специалист в лабораторията;

• уведомяване на клиента за резултатите от коригиращи действия , ако се е наложило провеждането на такива.

В процеса на обработване на жалбата клиентът се уведомява за етапите и напредъка, при необходимост и при поискване от негова страна.

Срокът за приключване на жалбата се определя съобразно нейното естество.

3.2.2. ПИСМЕНИ ЖАЛБИ

При постъпване на писмена жалба от клиента се попълва ФК 709-2 "Фиш за жалби" и се извършват всички действия описани в точка 3.2.1, като жалбата се завежда в дневника за жалби. Освен това се прави анализ на всички обстоятелства чрез:

• проучване на всички данни от лабораторните дневници, за да се установи как са извършени отделните операции;

• проверка на всички документи, касаещи получаването на извадките, извършването на изпитванията и съхранението им. Допуска се присъствие на клиента при отварянето на контролните проби , ако вида на извадката позволява да има такива , и при извършване на изпитването им. След приключване на изпитването се издава протокол с изрична забележка, че изпитването е проведено на контролна проба.

3.2.3 ПЕРСОНАЛ, УЧАСТВАЩ В ОБРАБОТВАНЕТО НА ЖАЛБАТА

В зависимост от лабораторната дейност в обработването на жалбата се включва ОК и независим персонал, за да се осигури обективност на оценката. Независимият персонал се определя от Ръководството на лабораторията и може да бъде вътрешен и външен в зависимост от естеството на жалбата. Сътрудникът, който има отношение към постъпилата жалба трябва да оказва съдействие на ОК, определения независим сътрудник.

Заключението за основателността на жалбата се дава от независимия персонал и Ръководителя на лабораторията, който подготвя отговор на жалбоподателя.

3.2.4 ОСНОВАТЕЛНОСТ НА ЖАЛБАТА И ПОСЛЕДВАЩИ ДЕЙСТВИЯ

Ако една жалба е породена от организационни недостатъци / просрочване на срокове на извършване на услугата, недостатъчна информация за клиента, неспазване на договореност, /то се документира в дневника за жалби и РЛ заедно с експертите анализират причините за жалбата, набелязват мероприятия за тяхното отстраняване и клиентът се информира своевременно за становището на лабораторията по този въпрос.

В случай, че жалбата се отнася за погрешно проведено изпитване, Ръководител ЛИК взима решение за повторно изпитване. Ако клиентът поиска достъп до лабораторията при повторно извършване на анализа, се спазват условията на осигуряване на конфидециалност и контролиране достъпа на външни лица в помещенията на лабораторията.

Ако клиентът не желае повторното изпитване да се извърши в ЛИК, се договаря изпитването да се извърши в друга акредитирана лаборатория, в присъствието на представители на двете страни.

При основателност на жалбата се процедира съгласно ОПК 710-1 „Доклад за несъответстваща работа" и се провежда коригиращо действие съгласно ОПК 807-1.

Ако се констатира несъответствие, РЛ и ОК правят анализ и набелязват коригиращи действия. Коригиращите действия се провеждат от служителите на ЛИК. Контролът се осъществява от РЛ.

След приключване на коригиращите действия и вземане на решение за това от РЛ, той уведомява клиента и го запитва за неговата удовлетвореност.

Ръководителят на ЛИК и ОК дават мотивиран отговор на жалбата в десет дневен срок от нейното регистриране в ЛИК.

На основание на анализа и проведените коригиращи действия ОК предлага действия за подобряване на СУ.

Когато в постъпилата жалба е поискано повторно изпитване, се поставя и условие за заплащане. Ако жалбата се окаже основателна, стойността на повторното изпитване остава за сметка на ЛИК.

3.2.5 Неоснователност на жалбата

Ако след анализ на РЛ и ОК се констатира, че подадената рекламация е неоснователна, то РЛ уведомява клиента най-късно в седемдневен срок от датата на нейното постъпване. При установяване на неоснователност на рекламацията, разходите за повторното изпитване са за сметка на клиента.

3.2.6 Мерки за подобряване

Постъпилите рекламации и анализа за причините се докладват при прегледа от ръководството.

Тъй като оценката на рекламациите дава указания за слабите места в лабораторията, записите за тях се използват при съставяне на плана по качество за следващата година и евентуално при оценката на персонала.

4. ЗАПИСИ

ФК 709-1 Обработване на устни жалби
ФК 709-2 Фиш за жалби
ФК 709-3 Дневник за жалби