

“Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” - Габрово	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	Код: ОП 7.9-1 Редакция: 01 Ревизия: 01 Дата: 30.05.2022г. Страница: 1 от 4
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ	

ОП 7.9-1 УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ

1. ЦЕЛ И ОБХВАТ

Тази процедура регламентира процеса на разглеждане на жалби, тяхното регистриране, анализиране и обработване, както и комуникацията с клиента на всеки един етап от управлението на жалбата. Тя се отнася за жалби, получени от клиенти на ЛКИИК, свързани с изпълнението на лабораторните дейности.

2. ОТГОВОРНОСТИ

Ръководителят на “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” - Габрово е отговорен за събирането и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата, както и за всички решения на всяко ниво от процеса на обработване на жалбите. Целият персонал на ЛКИИК, включително и съответния жалбоподател са длъжни да съдействат в процеса на обработване на жалбата. “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” – Габрово съхранява всички досиета на жалби в папка „Жалби“.

3. ОПИСАНИЕ

3.1 Общи положения

Една от целите на политиката по качеството на Ръководителят на “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” – Габрово е броят на жалбите, да се поддържа възможно по-малък чрез удовлетворяване изискванията на клиентите посредством качествено, обективно и професионално извършване на заявените/договорените услуги. Въпреки това, във всяка една лаборатория, чиято дейност е посветена на качеството, жалбите не могат да бъдат напълно избегнати. Ето защо, ЛКИИК регламентира процеса по регистриране, анализиране и обработване на жалбите, както и комуникацията със съответните жалбоподатели на всеки един етап от управлението на жалбите.

При наличие на жалби, свързани с лабораторните дейности, те се обработват от ЛКИИК с предимство, като целта е да се разрешат възникналите проблемни ситуации и да се постигне удовлетвореност на заинтересованите страни. Ръководството на ЛКИИК е отговорно за събирането и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата, както и за всички решения на всяко ниво от процеса на обработване на жалбите.

Настоящата процедура по качеството е на разположение на всички заинтересовани страни при поискване.

3.2 Документиране, получаване и потвърждаване на жалба

Жалби в лабораторията се приемат само в писмен вид. Дори клиент да се обади по телефона, за да подаде жалба, съответният сътрудник, приел обаждането го уведомява, че разговорът ще бъде предаден на Ръководителят на “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” гр. Габрово, които ще му изпратят форма за регистриране на жалби, /Ф 7.9-1/ „Жалба“. Клиентът се осведомява още, че при желание от негова страна, може да му бъде изпратена настоящата процедура за управление на жалби. Жалбата постъпва под формата на /Ф 7.9-1/ „Жалба“, чиято първа част е попълнена от

“Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” - Габрово	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	Код: ОП 7.9-1 Редакция: 01 Ревизия: 01 Дата: 30.05.2022г. Страница: 2 от 4
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ	

жалбоподателя. Същата може да се изпрати по куриер или сканирана на електронната поща на лабораторията. Лицето приело жалбата собственооръчно написва името и фамилията си, датата на приемане на жалбата и се подписва. В случай, че това е сътрудник от лабораторията, същият предава жалбата на Ръководителят на “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” - Габрово. Ръководителят на “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” – Габрово поставя номер на листа за жалба, който е номера по ред от Дневника за регистриране на жалбите /Ф 7.9-2/, и я входира в споменатия регистър.

След входиране на жалбата Ръководителят на “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” – Габрово заедно със ръководителя на сектора за който се отнася жалбата разглеждат, дали същата е свързана с лабораторните дейности, осъществявани от ЛКИИК . В случай, че това не е така, във втората част на листа за жалба в секция „Основателност на жалбата“ се отбелязва, че същата не е свързана с лабораторните дейности, осъществявани от ЛКИИК и се връща обратно на жалбоподателя по куриер или електронен път като всичко това се отбелязва в Дневника за регистриране на жалбите /Ф 7.9-2/.

В случай, че жалбата е свързана с лабораторните дейности на ЛКИИК, то Ръководителят на “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” – Габрово уведомява писмено жалбоподателя с формуляр /Ф 7.1-5/, че жалбата е потвърдена като му изпраща и съответния входящ номер по Дневника за регистриране на жалбите /Ф 7.9-2/. Ако уведомяването е посредством писмо по куриер, копие от писмото се оставя за досието на жалбата. Ако е по електронен път, тогава се принтира изпратения до жалбоподателя е-мейл. Тези действия се отбелязват в колона „Комуникация с клиента“ на регистъра на жалбите, с цел установяване на последователност, проследимост и изпълнимост на действията.

Ръководителят на “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” – Габрово уведомява писмено жалбоподателя и му предоставя информация по напредъка от разглеждането на жалбата, както и за края на процеса на обработване на жалбата , когато това е възможно с формуляр /Ф 7.1-5/ Уведомление.

3.3 Проверка и анализ на жалбата

На този етап следва да се провери и анализира подадената жалба с цел да се установи нейната основателност. Ръководителят на “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” - Габрово упълномощава лице за обработване на жалбата, което не е свързано с предмета на разглежданите лабораторни дейности. В случай, че всички лица от лабораторията по някакъв начин са свързани с предмета на жалбата, то с цел обективност при разглеждането на жалбата се назначава временно външно лице. Упълномощаването се извършва посредством /Ф 6.2-9/ „Заповед за упълномощаване“, а външните лица задължително попълват и подписват /Ф 4.1-6/ „Декларация за безпристрастност и конфиденциалност на външно лице“.

Привлеченото външно лице може да е от списък на одобрените доставчици на продукти и услуги /СП 6.6-1/, а в случай , че не е, то критериите, към него се залагат посредством заявката /Ф 6.6-1/.

Независимо, кое е определеното лице за обработване на жалбата, всички сътрудници на лабораторията са длъжни да оказват пълно съдействие в процеса на нейното разрешаване. Всички съдействат за събирането на цялата необходима информация, свързана с предмета на жалбата. Възможно е, ако дадено лице е пряко свързано с предмета на жалбата, да бъде накарано да даде

“Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” - Габрово	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	Код: ОП 7.9-1 Редакция: 01 Ревизия: 01 Дата: 30.05.2022г. Страница: 3 от 4
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ	

писмени обяснения, които се прилагат към досието на жалбата. Цялата информация, свързана с обработването на жалбата и кореспонденцията с жалбоподателя се съхранява от Ръководителят на “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” - Габрово в досието на жалбата.

Жалбоподателя се информира от упълномощеното лице относно основателността на подадената жалба и определения краен срок за нейното разрешаване посредством втората част на /Ф 7.9-1/ „Жалба“. Това се отбелязва в Дневника за регистриране на жалбите /Ф 7.9-2/. В процеса на обработване на жалбата, ако клиентът поиска информация относно напредъка или упълномощеното лице има нужда от допълнителна информация от страна на клиента, то цялата кореспонденция се осъществява писмено, всички се съхранява в досието на жалбата и се отбелязва в регистъра на жалбите /Ф 7.9-2/.

3.4 Вземане на решения за предприемане на действия и заключение по жалбата

В зависимост от направеният анализ на база обследване на причините и цялата събрана информация по обработване на жалбата, упълномощеното лице взема решения за предприемане на съответните адекватни действия в отговор на жалбата. Такива действия, в зависимост от естеството на жалбата, могат да бъдат: повторно изпитване за сметка на ЛКИИК, когато това е възможно; връщане на обектите на изпитване или прекратяване на заявката за изпитване, в случай че не са спазени сроковете; финансови компенсации до размера на платените лабораторни дейности; предприемане на коригиращи действия, когато това се налага, по реда на процедура ОП 8.7-1 „Коригиращи действия“ и др. В случаят не се прибегва до разпоредбите на процедура ОП 7.10-1 „Несъответстваща работа“, тъй като по същество обследването и анализът на причините за жалбата, както и необходимостта от предприемането на коригиращи действия е регламентирано в настоящата процедура. Необходимостта от предприемане на съответните действия се регистрира във втората част на /Ф 7.9-1/ „Жалба“. След извършване на съответното действие от отговорното лице, с цел потвърждаване, същото е длъжно да отбележи действието, името и фамилията си в Дневника за регистриране на жалбите /Ф 7.9-2/ и да се подпише.

Упълномощеното лице съставя становище/заключение по жалбата, което записва във втората част на /Ф 7.9-1/ „Жалба“, което се съгласува от Ръководителят на “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” - Габрово. След това изпраща копие от него на жалбоподателя за информация и с цел уведомяване за края на процеса на обработване на жалбата. Това действие също се отбелязва във /Ф 7.9-2/ „Дневник за регистриране на жалбите “.

3.5 Документиране на процеса на обработване на жалба

Целият процес по обработването на жалба се документира от РЛКИИК или упълномощеното лице във /Ф 7.9-1/ „Жалба“ и /Ф 7.9-2/ „Дневника за регистриране на жалбите “. Цялата информация събрана по време на разглеждане на жалбата, както и кореспонденцията с жалбоподателя се съхранява в досието на жалбата от Ръководителят на “Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” - Габрово. Всички досиета на жалби се съхраняват от в папка „Жалби“.

4. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

- Ф 7.9-1 „Жалба“
- Ф 7.9-2 „Дневник за регистриране на жалбите “
- Ф 4.1-6 „Декларация за безпристрастност и конфиденциалност на външно лице“

“Лабораторен комплекс за изпитване, измерване и калибриране” - Габрово	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	Код: ОП 7.9-1 Редакция: 01 Ревизия: 01 Дата: 30.05.2022г. Страница: 4 от 4
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ	

- Ф 6.6-1 „Заявка“
Ф 6.2-9 „Заповед за упълномощаване“
СП 6.6-1 „Списък на одобрените доставчици на продукти и услуги“
ОП 7.10-1 „Несъответстваща работа“
ОП 8.7-1 „Коригиращи действия“

СПИСЪК НА ИЗМЕНЕНИЯТА

Редакция	Ревизия	Кратко описание на промяната/промените	Извършил промяната	Важи от:	Заменя редакция/ дата