

	„ЕКО-КОНСУЛТ-ИНЖЕНЕРИНГ“ ООД БУРГАС		Версия	1
	ЛАБОРАТОРИЯ ЗА АНАЛИЗ НА КОМПОНЕНТИТЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА /ЛАКОС/		Редакция	2
Код на документа	ПК 7.9-1		Дата	19.12.2022
			Влиза в сила	19.12.2022
Утвърдил:	Ръководител ЛАКОС	инж. Росица Янкова-Ралчева		



ЖАЛБИ



ХРОНОЛОГИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА НА ДОКУМЕНТА

№	Дата на версията/ редакцията	Версия/ Редакция	извършени промени	причина за изменение/ въвеждане	разработил/ внесъл промените в документа
1	Версия дата: 01.08.2019 Редакция дата: 01.08.2019	Версия 1/ Редакция 1	нов код на документа. Структурна промяна на ОПК 408-1	Преход към БДС EN ISO/IEC 17025:2018	инж. Кр.Калъчева
2	Версия дата: 01.08.2019 Редакция дата: 19.12.2022	Версия 1/ Редакция 2	Допълване на документа по отношение на независим експерт за разглеждане на жалба, критерии за регистриране на жалба и срокове за информиране на жалбоподателя	Годишен преглед на документи от СУ	П.Елкенева-Василева

**СЪДЪРЖАНИЕ**

ХРОНОЛОГИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА НА ДОКУМЕНТА	2
1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
3. ОТГОВОРНОСТИ	4
4. РЕД НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИ ПО ОБРАБОТВАНЕ НА ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ	5
4.1 Общо описание на процеса	5
4.2 Постъпване на жалби в ЛАКОС	5
4.3 Анализирание на подадената жалба	6
4.4 Установяване на основателността на жалбата	7
4.5 Информирание на жалбоподателя	8
5. ДОКУМЕНТИ	8
5.1 Използвани външни документи	8
5.2 Съпътстващи вътрешни документи	8
5.3 Позовани вътрешни документи	8



1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящата процедура регламентира процеса за регистриране, анализиране, обработване и отговор на постъпили жалби в лабораторията. Целта е да се предприемат адекватни действия за проверка на постъпили жалби във връзка с качеството на изпитванията или с неспазване на етичен кодекс.

Жалбите могат да се отнасят до:

- съмнение на клиента с получените от ЛАКОС резултати, по отношение на верността и точността им;
- неспазване на специалните изисквания, поставени от клиента при възлагане на изпитването;
- неспазени срокове и договорености;
- несъответствие с ценовата оферта;
- неспазване на Етичен кодекс по време на обслужването на клиента.

2. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

жалба	изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията относно дейности и резултати на лабораторията, за което се очаква отговор
коригиращо действие	действие за отстраняване на причината на несъответствие и за предотвратяване на повторно възникване на несъответствие (т.3.12.2 от БДС EN ISO 9000:2015)
обективно доказателство	данни, потвърждаващи съществуването или достоверността на нещо (т.3.8 от БДС EN ISO 19011:2018)
правила за поведение за удовлетвореност на клиента	ангажименти към клиентите, поети от една организация, засягащи нейното поведение, които са насочени към повишаване на удовлетвореността на клиента и свързаните с тях предписания (БДС ISO 10001:2018)
клиент	организация, или лице, на което се доставя продукт (БДС ISO 10001:2018)
удовлетвореност на клиента	възприятие на клиента за степента, до която са удовлетворени неговите изисквания (БДС ISO 10001:2018)
изискване	изразена потребност или очакване, което обикновено се подразбира или е задължително (т.3.23 от БДС EN ISO 19011:2018)
организация	съвкупност от помещения, съоръжения и хора с разпределени отговорности, пълномощия и взаимовръзки (БДС ISO 10001:2018)

3. ОТГОВОРНОСТИ

РЛ	Приема постъпили жалби
	Оценява жалбата за основателност, освен в случаите когато жалбата се отнася до извършени от него самият дейности и предписва предприемане на мерки
ОК	Отговаря на жалбоподателя в поставения срок
	Документира процеса по регистриране и разглеждането на жалбата и участва в екипа за разглеждане. Докладва на РЛ и дава предложения за коригиращи или подобряващи действия.
ОМО	Поддържа документацията, разгледана по време на обработката на жалбата в досие с всички необходими документи.
Персонал	Участва в екипа за разглеждане на жалбата, когато се касае до изправността на техническите средства
	Целият персонал на лабораторията е отговорен за спазване на настоящата процедура



4. РЕД НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИ ПО ОБРАБОТВАНЕ НА ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ

4.1 Общо описание на процеса

Всеки клиент има право да подаде жалба относно извършена услуга от лабораторията, или неспазване на етичен кодекс по време на обслужването.

Под жалба в смисъла на тази процедура по качеството се разбира всяко писмено изразено възражение или неудовлетворение от страна на клиент по отношение на качеството на изпълнение на поръчка, или по отношение на спазване на етичния кодекс на лабораторията.

Жалби, които не са в писмен вид, не се приемат и регистрират като такива. Подаването на жалба се извършва чрез попълването на предвидения за това формуляр, който е достъпен за всеки клиент на интернет страницата на „ЕКО-КОНСУЛТ-ИНЖЕНЕРИНГ“ООД и при поискване в офис помещенията на ЛАКОС.

РЛ приема постъпили жалби. ОК потвърждава на клиента или организацията, че жалбата е приета, регистрира я и предприема последващи действия по анализиране и обработка. РЛ информира жалбоподателя за хода на процеса.

Събират се всички документи, свързани с жалбата, провежда се интервю със служителя, извършил дейността по изпитване, вземане на извадки или служителя, контактувал с клиента (когато жалбата касае спазване на етичния кодекс). Всички резултати от проведен анализ на жалбата (събраните документи и интервюто със служителя) се цитират в дневника за обработване на жалби.

Ръководителят на лабораторията участва в екипа за разглеждането (анализирането) на жалбата, освен ако жалбата не се отнася до извършени от него самия дейности. След направения анализ, РЛ дава заключение за основателност на жалбата. Когато жалбата се отнася до дейности, касаещи РЛ, жалбата се оценява за основателност от ОК или външен експерт, който е предварително одобрен в Списъка на одобрените доставчици на продукти и услуги СК 6.6-1.

Когато жалбата се приеме за основателна, се предприемат дейностите по управление на несъответстващата работа и информирането на клиента за хода на процеса.

4.2 Постъпване на жалби в ЛАКОС

При постъпване на писмени жалби в ЛАКОС следва регистриране на жалбата в "Карта за жалби" – ФК 7.9-1, съдържаща входящ номер и дата на постъпване на жалбата. Потвърждението за получаване и регистриране на жалбата се извършва чрез съобщаване на този входящ номер на лицето, подало жалбата.

За да бъде приета за разглеждане и регистрирана подадена жалба, попълнените във ФК 7.9-1 данни трябва да дават еднозначна и пълна информация за :

- Идентифициране на жалбоподателя, независимо дали той е юридическо или физическо лице;
- Име, адрес, телефон, email за връзка с жалбоподателя или негов представител;
- Причината за подаването на жалбата;
- Обстоятелствата и причините, на които се основава жалбата – кратко описание;
- Дата на подаване на жалбата;



- Удостоверяване на подаването на жалбата чрез подпис на жалбоподателя;
- Срок за отговор.

Така попълнената карта за жалби се копира и едното копие се предоставя на клиента, за да се удостовери регистрирането на жалбата в лабораторията и да се информира клиента в какъв срок може да очаква отговор след анализирането и обработването на жалбата.

Жалбата не се регистрира и в случай, че:

- Се отнася за действия с давност повече от една година;
- Анонимна е;
- Подадена е повторно по въпрос, по който вече има решение на Лабораторията.

В случаите, когато подадената информация не е приета за разглеждане от лабораторията, жалбоподателят се уведомява (писмено, по факс, на e-mail) за това в три дневен срок, като се посочват причините.

При редовност на жалбата, същата се регистрира с входящ номер във ФК 7.9-2 Дневник за обработване на жалби, където се документира процеса по анализ, обработка на информацията и взимането на решение за основателност и по-нататъшни действия.

4.3 Анализиране на подадената жалба

Всяка приета за разглеждане жалба се проверява за основателност в срок до десет работни дни след регистрирането ѝ. Ако обработката на жалбата изисква повторно изпитване на продукт, срока се удължава с времето, необходимо за техническото изпълнение на анализа.

Проверката за основателност на жалбата се извършва от екип с участието на Ръководител лаборатория, освен в случаите, когато жалбата се отнася до извършени от него самият дейности. В този случай жалбата се разглежда под ръководството на ОК. Включените в екипа служители на ЛАКОС към „ЕКО-КОНСУЛТ-ИНЖЕНЕРИНГ“ ООД не трябва да са участвали в извършването на разглежданите в жалбата лабораторни дейности.

Всяка една среща на екипа за разглеждане на жалба се документира на определеното за целта място „анализ на жалбата“ от ФК 7.9-2 Дневник за обработване на жалби.

Събрания екип анализира:

- входящите данни от подадената жалба;
- протоколите от анализи или вземане на извадки, описани от жалбоподателя. Досието на извършения анализ се изисква от ОК (когато жалбата се касае до съмнение за грешни резултати, грешка в протокола от изпитване, неправилно взета проба);
- не спазени срокове – разглежда се от ОК договора, офертата, възлагането и др. и досие на извършената лабораторна дейност, от което е видно дата на постъпване на пробата и дата на издаване на протокола;
- При неспазване на етичния кодекс се провежда събеседване със служителя, за когото е подадена жалбата;
- Ако жалбата касае други дейности - изискват се съответните документи от ОК, за да се изясни ситуацията.

Резултата от анализа на жалбата и предприетите коригиращи действия (ако има такива) се отбелязват във ФК 7.9-2 Дневник за обработване на жалби от ОК. В него се цитират всички номера на протоколи, резултати от изправност на ТС и др.



4.4 Установяване на основателността на жалбата

В процеса на анализа трябва да бъде изяснено дали жалбата е основателна, като се провери:

- документиран ли са всички предварителни устни уговорки с клиента за предстоящото вземане на извадки и изпитване;
- дали са достатъчно ясни и точни изискванията на клиента и дали съвпадат с предоставената му оферта;
- дали методите за вземане на извадки и изпитване са съобразно изискванията на клиента;
- съхраняват ли се всички съществуващи документи по заявката, съгласно СУ;
- информиран ли е клиента за срока на изпълнение на поръчката;
- представяни ли са от клиента настъпили промени в обхвата на поръчката;
- уведомяван ли е клиента своевременно за хода на изпитванията и за възникнали нередности и несъответствия, имащи отношение към рекламацията;
- изправни ли са използваните ТС.

При необходимост ръководителят на лабораторията определя независим специалист, който да проучи постъпилата жалба.

Следващите действия са

- предприемане на коригиращи действия (ако е необходимо) съгласно ПК 8.7-1;
- уточняване на нанесените щети и персонализиране на отговорните лица.

След установяване на основателност, РЛ изпраща мотивиран отговор на клиента, документиран в определения за целта формуляр ФК 7.9-3 „Отговор на жалба“, като го информира за предприетите коригиращи действия, когато има такива.

Ако жалбата е неоснователна, при искане на повторно изпитване, разходите са за сметка на клиента. Повторно изпитване може да бъде извършено само на арбитражна извадка

- в ЛАКОС в присъствие на клиента
- в друга акредитирана лаборатория, в присъствието на двете страни.

Коригиращите действия трябва да са проведени по начин, който да дава гаранции, че те изключват повторното възникване на подобни жалби. Това се осигурява като предписаните коригиращи действия се основават на направена оценка на риска, съгласно ПК 8.5-1 Действия за овладяване на рискове и възможности.

Резултатите от оценката на риска и предприетите коригиращи действия се използват при провеждания ежегоден преглед от ръководството, за да се планират дейности за следващия годишен период.

В случай, че жалбата е свързана с вземане на проби от сътрудник на Лабораторията, в екипа се включва служител с компетентност за вземане на извадки, който не е участвал в дейностите по вземане на извадки, обект на жалбата. Проверката се извършва като се проверяват всички записи, съпътстващи вземането на извадки. По преценка на екипа може да се възложи на служителя, извършил вземането да представи подробно обяснение.

За установяване на основателност на жалби, свързани с организационни недостатъци или с докладването на резултатите, проверката се извършва на базата на документите, имащи отношение към конкретния случай. Когато жалбата засяга спазването на Етичния кодекс ПК 6.1-1, ако се установи, че е основателна следния служител се санкционира по преценка на Управителя. Ръководството на лабораторията не толерира нарушения от Правилника за вътрешния ред - ФК 6.1-1 или Етичния кодекс.



Когато жалбата засяга дейности извън контрола на лабораторията (извършени анализи от други лаборатории – външни доставчици и партньори), РЛ отговаря на клиента във ФК 7.9-3, че е придвижила постъпилата жалба към отговорните лица и/или организация и, че същия ще бъде информиран за хода на действията в посочен срок.

Целия процес по обработването на жалба се документира във ФК 7.9-2 Дневник за обработване на жалби.

4.5 Информирание на жалбоподателя

Лабораторията информира жалбоподателя, както следва:

- До 10 дни от постъпване на жалбата - за даване на ход на жалбата или за отказ за разглеждането;
- До 10 дни от регистриране във ФК 7.9-2 „Дневник за обработване на жалби“ - за решението по основателността на жалбата и за необходимостта от провеждане на допълнителни действия.
- До 30 дни от регистриране във ФК 7.9-1 „Карта за жалби“ - за резултатите от проведените действия за отстраняване или минимизиране на въздействието.

Информирането на жалбоподателя се извършва от РЛ, чрез официално писмо ФК 7.9-3 „Отговор на жалба“.

5. ДОКУМЕНТИ

Всички дейности, свързани с подадена жалба се документират във вид на технически записи към дадената поръчка, като за основателните жалби се прилагат всички доказателства от проверката. Записите се използват при прегледа от ръководството, при планиране на дейности за следващата година и евентуално при оценката на персонала.

Всички документи от СУ, използвани за обработка на подадени жалби, се съхраняват от ръководителя на ЛАКОС до изтичане на срока на изпълнението им, след което записите се архивират съгласно изискванията на ПК 8.4-1 Управление на записите.

5.1 Използвани външни документи

БДС EN ISO/IEC 17025:2018	Общи изисквания за компетентност на лаборатории за изпитване и калибриране
БДС EN ISO 9000:2015	Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник
БДС ISO 10001:2018	Управление на качеството. Удовлетвореност на клиента. Указания за правила за поведение на организации (ISO 10001:2018)

5.2 Съпътстващи вътрешни документи

ФК 7.9-1	Карта за Жалби
ФК 7.9-2	Дневник за обработване на жалби
ФК 7.9-3	Отговор на жалба

5.3 Позовани вътрешни документи

ПК 8.5-1	Действия за овладяване на рисковете и възможностите
ПК 8.7-1	Несъответстваща работа
ПК 6.1-1	Етичен кодекс
СК 6.2-1	Списък на персонала-задължения и отговорности
ФК 6.1-1	Правилник за вътрешния ред