

	„ЕКО-КОНСУЛТ-ИНЖЕНЕРИНГ“ ООД БУРГАС		Версия	<b>1</b>
	<b>ЛАБОРАТОРИЯ ЗА НАЛИЗ НА КОМПОНЕНТИТЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА /ЛАКОС/</b>		Редакция	<b>1</b>
<b>Код на документа</b>	<b>ПК 7.9-1</b>		Дата	<b>01.08.2019</b>
			Влиза в сила	<b>01.08.2019</b>
Утвърдил:	Ръководител ЛАКОС	инж. Росица Янкова-Ралчева		

## ЖАЛБИ

**ХРОНОЛОГИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА НА ДОКУМЕНТА**

№	Дата на версията	Версия/ Редакция	извършени промени на стр. №	причина за изменение/ въвеждане	разработил/ внесъл промените в документа
1	01.08.2019	1/1	нов код на документа. Структурна промяна на ОПК 408-1	Преход към БДС EN ISO/IEC 17025:2018	инж. Кр.Калъчева
2					

**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 .....	6
4.5 Отказ от приемане на жалба .....	7
5. ДОКУМЕНТИ.....	8
5.1 Използвани външни документи .....	8
5.2 Съпътстващи вътрешни документи .....	8
5.3 Позовани вътрешни документи .....	8

**ПК 7.9-1 ЖАЛБИ****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, или
- неспазване на специалните изисквания, поставени от клиента при възлагане на изпитването.
- неспазване на Етичен кодекс по време на обслужването на клиента

**2. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

<b>жалба</b>	изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията относно дейности и резултати на лабораторията, за което се очаква отговор
<b>коригиращо действие</b>	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)
<b>обективно доказателство</b>	данни, потвърждаващи съществуването или достоверността на нещо (т.3.8 от БДС EN ISO 19011:2018)
<b>правила за поведение за удовлетвореност на клиента</b>	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)
<b>клиент</b>	организация, или лице, на което се доставя продукт (БДС ISO 10001:2018)
<b>удовлетвореност на клиента</b>	възприятие на клиента за степента, до която са удовлетворени неговите изисквания (БДС ISO 10001:2018)
<b>изискване</b>	изразена потребност или очакване, което обикновено се подразбира или е задължително (т.3.23 от БДС EN ISO 19011:2018)
<b>организация</b>	съвкупност от помещения, съоръжения и хора с разпределени отговорности, пълномощия и взаимовръзки (БДС ISO 10001:2018)

**3. ОТГОВОРНОСТИ**

<b>РЛ</b>	приема постъпили жалби
	оценява жалбата за основателност, предписва предприемане на мерки
	отговаря на жалбоподателя в поставения срок
<b>ОК</b>	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.
	поддържа документацията, разгледана по време на обработката на жалбата в досие с всички необходими документи.
<b>ОМО</b>	участва в екипа за разглеждане на жалбата, когато се касае до изправността на техническите средства
<b>Персонал</b>	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.

ОК заедно с координатора, ОМО и член на персонала участвал в изпитването, вземането на извадки или документирането на тези дейности, проверява основанието за жалба, прави й анализ. 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 проведените анализ на жалбата (събраните документи и интервюто със служителя) се цитират в дневника за обработване на жалби.

Ръководителя на лабораторията не участва в екипа за разглеждането (анализирането) на жалбата. След направения анализ, РЛ дава заключение за основателност на жалбата.

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. Формуляра съдържа пълната информация за лицето и/или организацията, която подава жалбата, причината, свързани документи, ако има такива, кратък текст с изисквания от страна на клиента и 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.

При постъпването 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 вземането на решение за основателност и по-нататъшни действия.



#### 4.3 Анализирене на подадената жалба

РЛ определя срок за отговор на жалбата, обикновено от една седмица от датата на тяхното регистриране, освен ако не е упоменат друг срок от подателя.

Ако обработката на жалбата изисква повторно изпитване на продукт, срока се удължава с времето, необходимо за техническото изпълнение на анализа.

Събира се екип за разглеждане и анализ на жалбата, които се определя от РЛ и се състои от трима упълномощени служители (обикновено ОК, координатор и един служител, извършил изпитването или вземането на извадки), съгласно списъка на персонала СК 6.2-1, един от които е участвал в дейностите по изпитване или вземане на извадки свързан с подадената жалба.

Екипа се събира на среща и разглежда жалбата за основателност. Всяка една среща се документираща 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 ТСИИ и др.

#### 4.4 Установяване на основателността на жалбата

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

- документирани 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 ТСИИ.

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

Следващите действия са :

**ПК 7.9-1 ЖАЛБИ**

- 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.

Когато жалбата засяга спазването на Етичния кодекс ПК 6.1-1, ако се установи, че е основателна, служителя 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.

**4.5 Отказ от приемане на жалба**

Жалби не се приемат когато:

- е подадена устно/по телефон;
- е подадена анонимно без лице и данни за контакт;
- е подадена относно цени, тъй като те се договарят предварително преди окончателното приемане на поръчката.



## 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