

“Водоснабдяване – Дунав” ЕООД гр. Разград  Лаборатория за изпитване на води	<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Код: <b>ПР 7.9-1</b> Версия: 01 Изменение: 0 Страница: 1 от 4
	<b>ЖАЛБИ</b>	

Оригинал

Копие № \_\_\_\_ от вс. \_\_\_\_

КОНТРОЛИРАНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ. ВСИЧКИ ПРАВА ЗАПАЗЕНИ

	Име, фамилия	Длъжност	Подпис	Дата
Разработил	В. Коджебашева	Отг. по качеството		22.04.2019г.
Утвърдил	инж. Ивелина Иванова	Ръководител ЛИВ		22.04.2019г.

“Водоснабдяване – Дунав” ЕООД гр. Разград  Лаборатория за изпитване на води	<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Код: <b>ПР 7.9-1</b> Версия: 01 Изменение: 0 Страница: 2 от 4
	<b>ЖАЛБИ</b>	

## 1. Цел

Регламентиране на реда за осъществяване на процесът свързан с регистриране, анализиране и обработване на жалби, както и отговорности за всички решения на всяко ниво от процеса на обработване.

## 2. Обхват

Процедурата се прилага за всички случаи при постъпила жалба в ЛИВ.

## 3. Позоваване, термини, определения:

- **Наръчник по качеството;**
- **Жалба** – изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лаборатория, относно дейностите и резултатите на тази лаборатория, за което се очаква отговор.

## 4. Отговорности

- РЛ и изпитващите специалисти имат право да приемат жалби;
- Постъпилите жалби в ЛИВ се отнасят към РЛ;
- Отговорникът по качеството регистрира постъпилите жалби във ФК 7.9-2 „Регистър - жалби“;
- РЛ потвърждава жалби отнасящи се до лабораторните дейности и съответно отхвърля жалби, които не са свързани с лабораторните дейности;
- РЛ определя екип за анализиране и обработване на постъпили жалби, в който участва;
- РЛ взема решение за дейностите по отстраняване на причините за конкретна жалба, а ОК провежда и контролира изпълнението им.

## 5. Описание

С настоящата процедура ЛИВ регламентира редът и правилата, по които се осъществява и документира процеса свързан с регистриране, анализиране и обработване на жалби.

Описанието на процеса е на разположение на всички заинтересовани страни при поискване, посредством настоящата процедура.

Лабораторията, респективно РЛ носи отговорност за събирането и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата.

При получаване на жалба, отнасяща се до лабораторните дейности, за които ЛИВ е отговорна, същата съответно първо се потвърждава за да бъде обработена и съответно не се потвърждава, ако не се отнася за лабораторните

"Водоснабдяване – Дунав" ЕООД гр. Разград  Лаборатория за изпитване на води	<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Код: <b>ПР 7.9-1</b> Версия: 01 Изменение: 0 Страница: 3 от 4
	<b>ЖАЛБИ</b>	

дейности извършени от лабораторията. Потвърждаването се осъществява посредством резолюция на жалбата от РЛ в горен ляв ъгъл на документа с надпис „Потвърдена“ или „Отхвърлена“, дата и подпис.

ЛИВ е отговорна за всички решения на всяко ниво от процеса на обработване на жалбите.

При потвърждаване на жалбата се дава ход на нейното обработване, което включва следните елементи и методи:

- описание на процеса за получаване, потвърждаване, проверка на жалбата, както и за вземане на решение за предприемане на действия в отговор на жалбата, съгласно настоящата процедура;
- проследяване и документиране на жалбите, включително предприетите действия за тяхното решаване;
- гарантиране, че всяко предприето действие е осъществено.

Постъпилите жалби от клиенти могат да бъдат в писмена форма. Ако клиентът е предявил жалбата си по телефон, трябва да я потвърди писмено, чрез факс, писмо, e-mail или попълване на формуляр на място в ЛИВ, като на клиента се предоставя ФК 7.9-1 „Формуляр за жалба“, за да бъде даден ход на жалбата му. Отговорникът по качеството регистрира получените жалби във ФК 7.9-2 „Регистър - жалби“.

При получаване на жалба, чрез факс, писмо, e-mail, РЛ уведомява жалбоподателя за това, посредством уведомително писмо.

РЛ определя екип, който да разглежда жалбите.

Определеният екип разглежда и анализира причините довели до основанието за подаване на жалбата.

Възможни причини за жалби могат да бъдат пробовземане, манипулиране, изпитване. Причина за жалба може да се появи и при разрешен достъп от клиент, когато присъства на изпитване заявено от него.

Ако жалбата е основателна, се предприемат действия, съгласно процедура ПР 7.1-1 "Преглед на запитвания, оферти и договори", ПР 8.7-1 „Коригиращи действия“ и ПР 7.10-1 „Несъответстваща работа“. Отговорникът по качеството отбелязва във ФК 7.9-2 „Регистър-жалби“ предприетите мерки за отстраняване на причините довели до жалбата, сроковете и отговорните лица за изпълнение на предприетите действия.

В резултат на извършените действия, по желание на клиента за извършване на ново изпитване на обект за изпитване, се попълва нова Заявка за изпитване, като изпитването се провежда от двама изпитващи специалисти (паралелни / дубликатни проби) или по два метода, при условия максимално близки до първоначалното изпитване.

Допуска се да присъства и представител на клиента, но след разрешение от Ръководителя на лабораторията по реда на ПР 7.1-1 „Преглед на запитвания, оферти и договори“ и след попълване на ФК 4.2-3 „Декларация за конфиденциалност от клиент“.

РЛ уведомява жалбоподателя относно напредъка от разглеждането на жалбата (с уведомително писмо), както и за заключенията по жалбата,

"Водоснабдяване – Дунав" ЕООД гр. Разград  Лаборатория за изпитване на води	<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Код: <b>ПР 7.9-1</b> Версия: 01 Изменение: 0 Страница: 4 от 4
	<b>ЖАЛБИ</b>	

посредством ФК 7.9-3 „Уведомително писмо по жалба“. Дейностите по финализиране на процеса по анализиране, разглеждане и съставяне на заключения, трябва да приключат в най-кратки срокове в рамките на 30 дни, ако това е практически възможно.

Заключенията по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лице(ца), които не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторните дейности (това може да се осъществи и от външни лица, като лица участващи в провеждани вътрешни одити на ЛИВ, ръководители на лаборатории и др. външни лица отговарящи на изискванията на ПР 6.6-1 „Продукти и услуги, доставяни от външни доставчици“).

Лабораторията уведомява жалбоподателя за края на процеса на обработване на жалбата, съгласно ФК 7.9-3 „Уведомително писмо по жалба“.

## **6. Документация**

Формуляр за регистриране на жалби

Формуляр за жалби

Писма от клиенти

Всички записи по настоящата процедура се управляват съгласно ПР 7.5-1 „Технически записи“ и ПР 8.4-1 „Управление на записите“.

Съставените и получени документи във връзка с жалби от клиенти се съхраняват от ОК за срок от една година в папка „Жалби“, след което се архивират.

## **7. Съпътстващи документи**

7.1. ПР 7.1-1 „Преглед на запитвания, оферти и договори“

7.3. ПР 8.7-1 „Коригиращи действия“

7.4. ПР 7.10-1 „Несъответстваща работа“

7.5. ФК 7.9-1 „Формуляр за жалба“

7.6. ФК 7.9-2 „Регистър жалби“

7.7. ФК 7.9-3 „Уведомително писмо по жалба“