

7.9 Жалби

7.9.1 Цел

Целта е регламентиране на дейностите и отговорностите по регистриране, анализиране и обработване на постъпили в лабораторията жалби. Процесът на своевременно обработване на получените жалби цели отстраняване на причините за тяхното възникване.

7.9.2 Отговорности

РЛ на ЛИ-РМ носи отговорност за осигуряване изпълнението на изискванията на процеса, свързан с жалбите и упражнява контрол по дейностите, свързани с него. Той отговаря за:

- вземане на решение за основателност на подадените в лабораторията жалби
- определя комисията за разглеждане на жалбата при решение за основателност
- взема решение за предприемане на коригиращи мерки за удовлетворяване изискванията на клиентите и подобряване на работата
- координира взаимоотношенията между лабораторията и лицето, подало жалбата

Ръководител сектори (РС) дават предложения за коригиращи мерки и отговарят за тяхното изпълнение, за удовлетворяване изискванията на клиентите и за недопускане на нови рекламации.

Отговорникът по качество (ОК) носи отговорност за регистрирането на постъпилата в ЛИ-РМ жалба, за създаването и окомплектоването на досие на жалбата. ОК участва в процеса на нейното обработване, обобщаване, анализиране и съхранение на информацията, свързана с основателните жалби. ОК предоставя тази информация като входен елемент при преглед от ръководството.

Всяко лице, включено в процеса по разглеждане на жалбите, носи отговорност за безпристрастна проверка и анализ на дейностите, обект на жалбата, както и за спазване на въведените изисквания и ред.

7.9.3 Описание на дейностите

Жалбата представлява изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лаборатория относно дейностите и резултатите на тази лаборатория, за което се очаква отговор.

ЛИ-РМ обръща сериозно внимание на жалби, постъпили в лабораторията. Тази обратна информация от клиента се анализира и използва за подобряване на системата за управление, на лабораторните дейности и обслужването на клиента. Една от целите на политиката по качеството е броят на рекламациите, респективно на несъответствията по

качеството да се поддържа, колкото е възможно по-нисък. Ако въпреки това се получи жалба, то тя трябва да се третира така, че клиентът да остане удовлетворен

За всяка постъпила жалба се изготвя досие, в което се съхранява цялата информация, свързана с нея: писмената жалба, контактите с жалбоподателя, резултатите от направената проверка, доклад от извършения анализ с констатациите и предприетите действия за разрешаване на проблема и/или отстраняване на причините за него.

Тази процедура е на разположение на всички заинтересовани страни при поискване. Лабораторията уведомява своите клиенти за това още на етап на заявяване на изпитването като предоставя при желание процедурата чрез писмо или e-mail.

7.9.3.1 Регистриране на жалби

Постъпилите жалби се приемат от РЛ ЛИ-РМ /ръководител сектори.

Жалбите в ЛИ-РМ се приемат само в писмен вид чрез писмо или e-mail. Те трябва да имат ясно идентифициран подател (анонимни жалби се регистрират, но се разглеждат като неоснователни) и да съдържат точно описание на същността на проблема.

Всяка постъпила писмена жалба се регистрира от ОК с ФК 7.9-1 “Обработване на жалби”. Открива се досие на жалбата на името на нейния подател.

РЛ и РС извършват проверка дали жалбата се отнася за дейностите и резултатите на ЛИ-РМ. В зависимост от направената проверка, възможните решения могат да бъдат:

- Жалбата е основателна (засяга дейностите, документите и персонала на ЛИ-РМ)
- Жалбата е неоснователна (анонимна или поради липса на горните причини)

В случай че подаденият сигнал не се отнася за дейностите и резултатите на ЛИ-РМ, РЛ уведомява писмено жалбоподателя за взетото решение и обосновава неоснователността на жалбата. Анонимните жалби се регистрират директно като неоснователни.

При получаването на жалба лабораторията е отговорна за събирането и проверяването на цялата информация за потвърждаване на жалбата.

7.9.3.2 Дейности при основателни жалби

В случай че жалбата се отнася до лабораторните дейности, за които ЛИ-РМ е отговорна и когато това е така, се предприемат действия за нейното обработване. Лабораторията е отговорна за всички решения на всяко ниво от процеса на обработване на жалбата, както и за предоставяне на информация на жалбоподателя за получаването ѝ, за напредъка от разглеждането и направените заключения.

Възможни причини за основателност на жалбата могат да бъдат:

- Неспазени срокове за изпълнение
- Неизпълнение на договор

- Технически грешки
- Неприемане/съмнение по отношение на получените резултати от изпитване
- Други причини (професионални грешки или некоректно поведение на служител, нарушение в опазване тайната на клиента или конфиденциалността).

РЛ ЛИ-РМ уведомява жалбоподателя по телефон/e-mail за получаване на жалбата и определя комисия за нейното разглеждане и анализиране. Заключенията по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от комисия, включваща ОК, служители на ЛИ-РМ, които не са участвали в конкретните лабораторни дейности. В случай на невъзможност една жалба да се разреши вътрешно, може да се включи и външен за лабораторията персонал по съответната компетентност. За всеки член на комисията предварително се оценява риска за безпристрастност по отношение на конкретната жалба чрез ФК 7.9-2 “Оценка на риска за безпристрастност при обработване на жалба”. Лицата от външния персонал в комисията допълнително подписват ФК 4.2-1 „Декларация за конфиденциалност”, тъй като ще имат достъп до информация, представляваща професионална тайна за клиента.

В 10 дневен срок от постъпване на жалбата се извършва цялостна проверка и анализ на извършената услуга и всички документи, свързани с нея.

Това 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 клиента 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 рекламация;
- правилно ли са определени и разбрани отговорностите на съответните водещи изпитването служители, и ако не е да се определи причината.

Резултатът от направената проверка комисията обобщава в доклад в свободен текст ФК 7.1-3 „Информирание на клиент при отклонение от договор/жалба“. Докладът включва направените констатации, заключенията от анализа, необходими действия за разрешаване на проблема и/или отстраняване на причините за него. Заключенията могат да включват някои от /комбинация от следните :

- липса на основание за жалба
- предприемане на действия по НК 7.10 „Несъответстваща работа“ и/или НК 8.7 „Управление на коригиращи действия“
- решение за повтаряне на изпитването.

В доклада се посочват предложените действия, срокове и отговорности. С цел проследяване и гарантиране, че всяко предвидено действие ще бъде изпълнено, се попълват съответните формуляри от СУ на ЛИ-РМ.

В срок от 5 дни от постъпване на жалбата, клиентът изразил жалба се уведомява писмено за заключенията и взетите решения на ЛИ-РМ и в двата случая – при основателна и неоснователна жалба. Посочва се срока, в който се очаква неговия отговор (съгласие/несъгласие) - 10 работни дни от датата на уведомяването му от ЛИ-РМ.

В зависимост от получения отговор и от заключенията на комисията се предприемат действия за :

- Закриване на жалбата - при липса на основание, при приемане на мерките, предложени от ЛИ-РМ и/или при неполучен в определения срок отговор
- Уточняване на допълнителни мерки – при получен в определения срок отговор, но несъгласие с предложените от лабораторията мерки
- Съгласуване на условията за повторно изпитване - при постигнато споразумение за извършване на такова

В случай, че не се постигне съгласие по допълнително уточнените мерки, спорът се решава на по-високо управленско ниво - за вътрешни клиенти или по законите на Република България - за външни клиенти.

В случай на постигнато споразумение за повторно изпитване, в кореспонденция с клиента се уточняват условията на провеждането му. То се извършва от друг служител, в присъствие на РЛ ЛИ-РМ/РС. Допуска се присъствие на клиента при отварянето на контролните проби (ако вида на пробата позволява да има такива) и при извършване на изпитването им.

При установяване на неоснователност на жалбата, разходите за повторното изпитване са за сметка на клиента.

В случай, че ЛИ-РМ е допуснала грешка при изпитването, разходите за извършването му са за сметка на лабораторията.

След приключване на повторното изпитване, в зависимост от получените резултати:

– Жалбата се отхвърля и закрива – когато резултатите от повторното изпитване съвпадат с първоначалното

– След приключването на изпитването се издава нов протокол с изрична забележка, че изпитването е проведено на контролната проба - когато резултатите от повторното изпитване се различават от първоначалното

Новият протокол от изпитване се издава като се спазват изискванията на НК 7.8 „Докладване на резултатите” и се предоставя на клиента. С това жалбата се приема за закрита. ЛИ-РМ уведомява жалбоподателя за края на процеса на обработване на жалбата, когато това е възможно.

Събраната информация от заявени жалби се анализират съвместно от ОК и РЛ. Резултатите от анализа се представят като входен елемент за прегледа от ръководството. Може да доведе до планиране на наблюдение и обучение на персонала. Възможно е те да се използват в процеса на управление на идентифицирани рискове и възможности в лабораторните дейности, както и при определяне на риска за безпристрастност и конфиденциалност.

В ЛИ-РМ всички действия, свързани с жалбите и резултатите от тях се документират в съответните формуляри. Те се разглеждат като записи по качеството и с тях се работи съгласно НК 8.4 „Управление на записите”. Досиетата на жалбите се съхраняват 10 години.

7.9.4 Съответстващи документи

НК 7.8 Докладване на резултатите

НК 7.10 Несъответстваща работа

НК 8.4 Управление на записите

НК 8.7 Коригиращи действия

85.УДЗ.00.СПН.839 Комплект формуляри по качество:

ФК 4.2-1 Декларация за конфиденциалност

ФК 7.1-3 Информирание на клиент при отклонение от договор/жалба

ФК 7.9-1 Обработване на жалби

ФК 7.9-2 Оценка на риска за безпристрастност при обработване на жалба