

## 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.

Този раздел от наръчника се предоставя на клиентите на сайта [www.kznpp.org](http://www.kznpp.org) на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД, раздел „Външни услуги/Радиоecологичен мониторинг“.

Тази информация е на разположение на всички заинтересовани страни.

### 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, необходимите действия за разрешаване на проблема и/или отстраняване на причините за него. Заключенията могат да включват някое 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 такава

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 закрыта. 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