

7.9. НК 7.9 Жалби

7.9.1. Цел

Регламентиране на дейностите и отговорностите при получаване на жалба от клиент на лабораторията. Една от целите на управлението на качеството е броят на подадените и основателни жалбите да се поддържа, колкото е възможно по-малък. При отправяне на жалба от клиент към Лаборатория за изпитване към ЛИК-ИХ на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД, тя трябва да се регистрира, анализира и обработи така, че клиентът да остане доволен от предприетите коригиращи действия и тази жалба да не е повод за съмнение в добрата репутация на ЛИК-ИХ.

7.9.2. Отговорности

7.9.2.1. Ръководството на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД:

- при получаване на жалба от външен клиент на ЛИК-ИХ да уведоми своевременно РЛ на ЛИК-ИХ;

7.9.2.2. РЛ на ЛИК-ИХ:

- прави съвместно с ОК проверка за основателност на получената жалба от клиент на лабораторията;
- взема решение дали подадената жалба е основателна и да ли са налични причини за съмнение в дейността и публикуваните резултати;
- взема решение за провеждане на коригиращо действие с цел за отстраняване на идентифицирания фактор/и, довели до подаване на жалба;
- в комисия с ОК и ОМО се взема решение за управление на рисковете, причинили регистрираното несъответствие
- уведомява клиента писмено за проведените коригиращи действия и предприетите мерки и отправя искане към него относно удовлетвореността му от извършените от ЛИК-ИХ действия;
- при констатиране на неоснователност на подадената жалба провежда разговор с клиента за разясняване на причината за неудовлетвореността му.

7.9.2.3. Отговорник по качество:

- съвместно с РЛ разглежда подадената жалба от клиент и прави проверка за нейната основателност;
- с разрешение на РЛ документира коригиращо действие във ФК 8.7-1 „Лист за коригиращи действия”, привежда го в действие и го оценява за ефикасност;
- управлява заедно с РЛ и ОМО, възникналия риск, вследствие на доказаната основателност на регистрирана жалба, и документира предприетите коригиращите мерки;

– води и съхранява през текущата година документацията за получени жалби и за процеса на тяхното разглеждане.

7.9.2.4. Отговорник метрологично осигуряване:

– съвместно с РЛ и ОК управлява идентифицирането на рисковете, възникнали в лабораторните дейности и довели до получаване на жалба от клиент

7.9.2.5. Служители на ЛИ ЛИК-ИХ:

– изпълняват предприетите и документирани от Ръководството на лабораторията коригиращи действия, и идентифицират рисковете, които могат да застрашат качеството на извършваните лабораторни дейности.

7.9.3. Описание на дейностите

7.9.3.1. Регистриране и основателност на приетите жалби

Жалбите от клиенти постъпват само в писмен вид, идентифицирани с име, фамилия и посочени данни за контакти. ОК приема получената жалба и уведомява РЛ, който се свързва лично с жалбоподателя за потвърждаване. След доказване на достоверността на жалбата, ОК я завежда с пореден номер/дата във ФК 7.9-1 „Разглеждане на жалба”. Регистрираните жалби се разглеждат от РЛ, който съвместно с ОК, правят проверка дали получената жалба от клиент е основателна. Причините, породили жалбите са организационни или технически, или породени от поведението на служителите.

Основание за жалба могат да бъдат:

- неспазване на уговорените срокове за извършване на заявените услуги;
- неспазване на сключени договори;
- съмнение за достоверност на резултатите, отразени в издадения протокол от изпитване;
- допуснати технически грешки в издадените документи от лабораторията;
- превишени цени в утвърдения ценоразпис на ЛИ ЛИК-ИХ;
- констатации за непрофесионалното поведение на служителите.

Ако клиентът има съмнение в достоверността на получените резултати, отразени в издадения протокол за изпитване и не може да бъде убеден в неоснователността на подадената жалба, то ОК може да организира повторно изпитване на „контролна проба” от друг служител по същия метод или при възможност друг в присъствието на жалбоподателя. Ако резултатите се потвърдят, разходите са за сметка на клиента. В случай, че се докаже основателността на получената жалба, разходите са за сметка на ЛИ ЛИК-ИХ. Подалият жалба се уведомява писмено от РЛ дали е жалбата е основателна до 2 работни дни от нейното постъпване. В случай, че РЛ вземе решение, че отправената жалба на клиента към ЛИ ЛИК-ИХ е

основателна, с клиента се съгласуват сроковете и всички предприети дейности за отстраняване на причините за възражението и за предотвъртяване на повторната им проява.

7.9.3.2. Управление на основателните жалби

За всяка регистрирана жалба във ФК 7.9-1 „Разглеждане на жалба”, ОК завежда досие. РЛ и ОК стартират действия за обработка на заведената жалба Ръководството на ЛИ ЛИК-ИХ е отговорно за всички взети решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалбата, който включва следните елементи и методи:

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

В заведеното досие за разглеждане на жалба задължително се прилага писмената кореспонденция между РЛ и жалбоподателя. Към досиетата се включват решенията на ръководството на ЛИ ЛИК-ИХ за извършената проверка, анализ и взето решение за потвърждаване на жалбата. При доказана основателност на жалбите към досиетата се включват писмените доклади с мненията (обясненията) на служителите, чиито действия са причинили жалбата, резултатите от повторното изпитване на контролната проба и анализът на несъответствието. В този случай РЛ събира комисия в състав ОК, ОМО , обсъжда се какво несъответствие е допуснато по изпълнението на лабораторната дейност, обект на жалбата. Комисията предлага коригиращи действия за елиминиране на несъответстващата работа и нейното подобряване. РЛ взема решение за тяхното прилагане и определя срок за изпълнение им, като писмено информира за това клиента.

Ако потвърдената жалба се отнася за проведените от ЛИ ЛИК-ИХ изпитвания, РЛ съгласува с жалбоподателя всички свои следващи действия и срокове, но не по-късно от 3 работни дни след постъпването на жалбата в лабораторията. В такъв случай, РЛ съгласувано с клиента инициира повторно изпитване на запазена „контролна проба” в присъствието на клиента, като се спазват правилата за достъп в помещенията на лабораторията на площадката на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД, съгласно „Инструкция за пропускателен режим в „АЕЦ Козлодуй” ЕАД” 10.Ф3.00.ИН.015. Когато поради естеството на изпитването не е възможно да бъде запазена „контролна проба” РЛ на ЛИ ЛИК-ИХ предлага на клиента (подател на жалбата) да извърши в негово присъствие изпитване на нова проба/извадка с цел да се докаже правилното прилагане на метода за изпитване и спазването на изискванията на документираната СУ на лабораторията.

При основателна жалба и взето решение РЛ, в резултат на проведеното обсъждане от свиканата комисия, последващите действия на ЛИ ЛИК-ИХ са съгласно реда, описан в подраздел. НК7.10 „Несъответстваща работа” на настоящия документ. РЛ взема решения, въз основа на дадените предложения за провеждане на коригиращо действие. ОК изготвя ФК 8.7.-1 „Лист за коригиращи действия” и съвместно с РЛ запознава служителите за предприетите документирани коригиращи действие, начина и реда на изпълнението им, срока за изпълнението, и документирането им. ОК контролира изпълнението на стартираното коригиращо действие и информира РЛ за хода на провеждането му. При приключване на срока на изпълнение на предприетото коригиращо действие ОК оценява ефикасността му и при констатиран неудовлетворителен резултат удължава срока на изпълнение като съвместно с РЛ определят забележките за изпълнение в новия определен срок. След окончателното закриване на коригиращото действие РЛ осъществява връзка с клиента за получаване на обратна информация относно удовлетвореността му от предприетите коригиращи действия.

С цел предпазване от повторна поява на несъответствието в работата на ЛИ ЛИК-ИХ Ръководството на лабораторията (РЛ, ОК, ОМО) се събира за анализиране и оценка на съществуващ риск и обсъждане на мерки при възможност за елиминирането му и контролирането му така, че ефекта от появата му да бъде минимален. Описаните дейности са в изпълнение на „Инструкция по качество. Управление на рисковете и възможностите в дейностите на Лаборатория за изпитване „ЛИК – сектор „Инженерна химия” ЛИК.ИХ.ИК.1568. Процесът на управлението на идентифициране рискове в лабораторните дейности се документира във ФК 8.5-1 „Доклад за анализ и оценка на рисковете и възможностите в ЛИ ЛИК-ИХ.

Ако една основателна жалба е породена от организационни недостатъци (просрочване на срокове, недостатъчна информация за клиента, неспазване на договорености), РЛ и ОК разкриват причините и набелязват действия за тяхното отстраняване. След провеждане на действията ОК оценява ефикасността им и ги анализира съвместно с РЛ. Те установяват има ли подобрение в СУ на ЛИ ЛИК-ИХ или са необходими и допълнителни действия за подобряване. За резултатите от анализа се уведомява ръководството на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД и служителите на ЛИ ЛИК-ИХ. В случай, че жалбата се отнася до погрешно проведено изпитване, последващите действия на ЛИ ЛИК-ИХ са съгласно изискванията на подраздел НК. 7.10 – „Несъответстваща работа” от настоящия наръчник по качеството.

Анализът на причините за всяка жалба с доказана основателност е един от източниците за предприемане на действия за подобряване на ефикасността на СУ на ЛИ ЛИК-ИХ. ОК използва събраната информация и анализи като входни данни за прегледа от ръководството, където предлага предприемане на превантивни мерки за предотвратяване на

повторни жалби от един и същ характер. Заключениета по обработените жалби са съставени, прегледани или одобрени от лице или лица, които не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторни дейности – може да са служители на лабораторията, представители на Ръководството на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД или външни лица.

7.9.3.3. Поддържане и съхранение на картотеката на жалбите

Досиетата на жалбите се оформят в картотека на подадените жалби се поддържа и попълва от ОК.

7.9.3.4. Достъп до събраната информация в картотеката на подадените жалби

Достъп до картотеката на подадените жалби в ЛИ ЛИК-ИХ имат РЛ и Ръководството на АЕЦ „Козлодуй” ЕАД. При поискване информацията от картотеката може да се предоставя на служители на ИА БСА по време на одити или други проверки. С писмено разпореждане на Изпълнителния директор на АЕЦ „Козлодуй” ЕАД, досиетата на жалбите или части от тях могат да се предоставят на засегнатите лица при възникнали съдебни спорове или в други случаи, предвидени в Закона.

7.9.4. Съпътстваща документация и формуляри по качество

1) ЛИ.ИХ.ИК.1568 „Инструкция по качество. Управление на рисковете и възможностите в дейностите на Лаборатория за изпитване „ЛИК – сектор „Инженерна химия”

2) ЛИК.ИХ.ИК.1570 „Инструкция по качество. Управление на несъответстващата работа в Лаборатория за изпитване „ЛИК -сектор „Инженерна химия“

- Приложение 14 на настоящия документ: ФК 7.9-1 „Разглеждане на жалба”;
- Приложение 1 на ЛИК.ИХ.ИК. 1568: ФК 8.5-1 „Доклад за анализ и оценка на рисковете и възможностите в ЛИ ЛИК-ИХ”;
- Приложение 2 на ЛИК.ИХ.ИК.1570: ФК 8.7.-1 „Лист за коригиращи действия”.