1 ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

Да се документира процеса за регистриране, анализиране и обработване на жалби от клиентите на изпитвателната лаборатория /ИЛ/. Тази процедура и формуляра за подаване на жалба е на разположение за клиентите на ИЛ на интернет страницата на ИАЛВ и на хартиен носител на място в приемната на ИЛ.

2 ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Ръководителят на лабораторията /РЛ/:

- Определя срок и комисия за разглеждане на жалбата /КРЖ/;
- Изготвя заключение във ФК 709-2 „Доклад по жалба“, ако не е участвал в лабораторните дейности, обект на жалбата. В противен случай определя упълномощен служител съгласно СпК 602-1 „Списък на служителите“, който не е участвал в лабораторните дейности, обект на жалбата.

Отговорникът по качеството /ОК/ приема, регистрира, съхранява и архивира всички записи по тази процедура.
Упълномощени служители съгласно СпК 602-1 „Списък на служителите“ участват в комисия за разглеждане на жалбата /КРЖ/ и контактуват с клиента.

3 ОПИСАНИЕ

Ръководството на ИАЛВ не позволява пренебрегване или омаловажаване на жалби от клиенти, свързани с изпитвателната дейност.
Приемат се само писмени жалби, подадени с формуляр ФК 709-1 „Жалба от клиент“.
Не се обработват устни, анонимни или подадени без контакт за обратна връзка жалби.
На всяка приета жалба се отговаря писмено с формуляр ФК 709-3 „Отговор на жалба“.
Причините, породили жалби могат да са организационни или технически: неспазване на срокове, съмнение за грешни резултати, грешки в протокола от изпитване, неспазване на Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация.

Жалбите се подават на място в приемните на лабораториите на ИАЛВ в София и Пловдив или по електронна поща на laboratory_sofia@eavw.com laboratory_plovdiv@eavw.com или sofia@eavw.com

Всяка подадена жалба се регистрира във формуляр СпК 709-1 „Регистър за жалби“, независимо от начина на подаването.
Всички постъпили жалби се докладват при прегледа от ръководството.

3.1 ХОД НА ПРОЦЕДУРАТА

3.1.1 ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

Жалбоподателя попълва формуляр ФК 709-1 „Жалба от клиент“, като описва подробно обстоятелствата и причините за жалбата, желанието си относно разрешаването на жалбата и подава жалбата.

3.1.2 ПРИЕМАНЕ И ПОТВЪРЖДАВАНЕ НА ЖАЛБАТА

ОК приема жалбата и ако тя е свързана с дейността на ИЛ, задължително я регистрира с пореден входящ номер и дата във СпК 709-1 „Регистър за жалби“. ОК съобщава на клиента: „Жалбата Ви е регистрирана в ИЛ под №…/дата…..“. Ако жалбата е подадена лично, ОК поставя входящия номер/дата върху копие от ФК 709-1 и го дава на клиента. Съобщението може да се направи и на предоставения от клиента e-mail.

3.1.3 СРОК И КОМИСИЯ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБАТА

РЛ се запознава с жалбата и определя срок, не по-дълъг от 7 работни дни и комисия за разглеждане на жалбата /КРЖ/ и служител от КРЖ за контакт с жалбоподателя във ФК 709-1. Определените служители се запознават с поставената задача и удостоверяват това с подпис във ФК 709-1.

Допуска се срокът за разглеждане на жалбата да бъде удължен с времето, необходимо за повторно извършване на изпитвания, ако е необходимо.

КРЖ се състои от двама упълномощени служители на ИЛ съгласно СпК 602-1 „Списък на служителите“, които не са извършили дейностите, обект на жалбата.

3.1.4 РАЗГЛЕЖДАНЕ ЗА ОСНОВАТЕЛНОСТ

КРЖ провежда заседание и разглежда жалбата за основателност. Заседанията на КРЖ се документират във ФК 709-2 „Доклад по жалба“, в който се записва входящият №/дата на жалбата от регистъра.

КРЖ набира следната информация:

- входящите данните от ФК 709-1 „Жалба от клиент“;
- протоколите от изпитване, които са засегнати от жалбата. КРЖ изисква от ОК цялата налична информация и данни за извършените изпитвания, когато жалбата касае съмнение за грешни резултати или грешка в протокола от изпитване;
- датите на постъпването на пробата, изпитването и издаването на протокола от изпитване и договорените срокове, когато се касае за неспазени срокове;
- от ОК се изискват всички други документи, съотносими към жалбата.

КРЖ проверява и анализира фактите и причините за допускане на жалбата на основата на:

- входящите данни от жалбоподателя;
- досието на засегната поръчка/договор;
- проверка на методите за изпитване и спазването им;
- изправността на техническите средства;
- параметрите на заобикалящата среда;
- проверка на данни, изчисления на резултати и пренасянето им към протокола от изпитване;
- провежда се събеседване със служителя, за когото е пусната жалбата, за да се установи спазен ли е Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация и правилата за етично поведение;
- всичко друго, съотносимо към жалбата.

Ако е целесъобразно, КРЖ може да вземе решение за изпитване на контролната проба на клиента, което се съгласува с РЛ и с клиента, освен ако последният не е изявил такова желание в жалбата си.

След като КРЖ е разгледала всички събрани документи и преценила фактите, документира своите мотиви и изводи във ФК 709-2 „Доклад по жалба“ със становище за основателност или неоснователност на жалбата и предава записите си във ФК 709-2 „Доклад по жалба“ на РЛ за изготвяне на заключение за основателност/неоснователност.

След получаване на доклада и становището на КРЖ, РЛ прави заключителна проверка на фактите и обстоятелствата, изложени в доклада. След проверката, РЛ взема окончателно решение за основателност/неоснователност на жалбата, което оформя в заключение в доклада /важно: важи условието изготвящият заключението да не е участвал в изпитването или обработването на жалбата/.

3.1.5 НЕОСНОВАТЕЛНА ЖАЛБА

Жалбата е неоснователна в случаите, когато касае резултати от изпитване на проба, взета и доставена от клиента или друг орган, при условие, че в засегнатия от жалбата протокол от изпитване, ИЛ е докладвала обстоятелства за състоянието, вида на пробите, количеството, повреди и всичко, което би повлияло валидността/представителността на получените резултати и е от значение за тълкуването на резултатите.

Упълномощеният за контакт служител изготвя ФК 709-3 „Отговор на жалба“ за прекратяване на жалбата с мотивите за нейната неоснователност и го изпраща по e-mail или го връчва лично на жалбоподателя. Всеки ФК 709-3 „Отговор на жалба“ се регистрира от ОК във СпК 709-1 „Регистър за жалби“, като се посочва датата на изпращане, служителят, който го е изпратил и начинът на изпращане/връчване.

3.1.6 ОСНОВАТЕЛНА ЖАЛБА

След заключение за основателност на жалбата, РЛ взема решение за предприемане на действия съгласно НК 710-1 „Несъответстваща работа“, ОПК 807-1 „Коригиращи действия“ или съгласно НК 805 „Действия за овладяване на рискове и възможности“.

Действията се документират със срокове и отговорници, определени от РЛ, във ФК 709-2 „Доклад по жалба“.

Всички предприети действия, са за сметка на ИЛ, включително повторни изпитвания и издаване на нов протокол от изпитване.

КРЖ извършва мониторинг на предприетите действия, което се записва в доклада.

Жалбоподателят се информира за напредъка и заключенията по жалбата, а след провеждането на предприетите действия и за края на процеса чрез ФК 709-3 „Отговор на жалба“ по начина, описан в т. 3.1.4.1.

4 ДОКУМЕНТАЦИЯ

Всички записи по настоящата процедура се комплектоват като досие на жалбата, съхраняват и архивират от ОК.

5 СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

ФК 709-1	Жалба от клиент
ФК 709-2	Доклад по жалба
ФК 709-3	Отговор на жалба
СпК 709-1	Регистър за жалби