

ЦЕРЬ ВИСОКОВОЛТОВА ЛАБОРАТОРИЯ ЕООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ. (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)	Версия: 01 Издание: 01	Вид на изданието: Копие 01
		Страница: 1 от 3	Важи от: 06.12.2021

1/ ЦЕЛ

Настоящата процедура по качеството определя реда за регистриране, обработване и архивиране на жалбите в ВВЛ относно реализиране на дейностите по обхвата на акредитация.

2/ ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Всички дейности по управление на жалбите се водят и отчитат от Ръководството на ВВЛ. Отговорностите и правата са еднозначно установени и са представени в организационна матрица за дейностите и компетентностите при съответните процедурни стъпки за действия:

- Решение (Р)
- Съдействие (С)
- Провеждане (П)
- Информирание (И)

№	ДЕЙНОСТ	РВВЛ	ОК
1	2	3	4
1.	Приемане на жалба	П	И
2.	Проверка и решение за основание за жалба	Р	П
3.	Изготвяне на становище въз основа на анализ на жалбата	Р	С
4.	Установяване на мерки за отстраняване на жалбата	Р/П	П/С
5.	Отстраняване на жалбата чрез коригиращи действия	И	П
6.	Проучване относно задоволителността в отстраняването на жалбата	Р/П	П
7.	Архивиране на жалбата	И	И

Легенда:

- РВВЛ - Ръководител на ВВЛ
- ОК - Отговорник по качеството

3/ ОПИСАНИЕ

- 3.1/ Жалбите се приемат само от РВВЛ в писмен вид въз основа на официален документ във вид на постъпила кореспонденция (писмо) или попълнен **Формуляр за жалба (ФК 709-1)** в срок до 1 месец след извършване на услугата по изпитване. Не се допуска устна жалба. Същата се разглежда в срок до 1 месец от подаването, освен ако не зависи от външни обстоятелства.
- 3.2/ Отговорникът по качеството (ОК) завежда жалбата под съответен код във **ФК 709-2 "Регистър на жалби и отклонения"**, съдържащ информацията относно:
- Дата на получаване на рекламацията
 - Вид на документа
 - Означение / код № ...
 - Клиент – координати
 - Разглеждане / Решение
 - Степен на важност
 - Отговорен Сътрудник, подпис
- 3.3/ Подалите жалби клиенти се вписват в **СпК 709-1 "Регистър на възложители, предявили жалби"**.
- 3.4/ ОК идентифицира **Протокола от изпитване (ФК 708-1)** въз основа на направената жалба.
- 3.5/ Анализират се възможните причини за възникване на жалбата, като се изготвя в срок до 7 дни от нейното официално подаване предварителна информация с качествено оценяване на евентуалните фактори. Обсъждането се извършва съвместно от РВВЛ, ЗРВВЛ, ОК и всички участвали в изпитването.
- 3.6/ Жалбата може да се отнася до дейност, реализирана от сътрудник на ВВЛ или целия персонал. Нито една рекламация не се пренебрегва или омаловажава.

ЦЕРЬ ВИСОКОВОЛТОВА ЛАБОРАТОРИЯ ЕООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ. (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)	Версия: 01 Издание: 01	Вид на изданието: Копие 01
		Страница: 2 от 3	Важи от: 06.12.2021

- 3.7/ Жалбата може да бъде с описателен характер или цифрово доказателство, т.е. и в двата случая основаваща се на обективни доказателства. В заключението към жалбата на Клиента трябва да бъдат формулирани неговите претенции към Изпълнителя.
- 3.8/ Провеждат се повторни изпитвания след вземане съгласието на Възложителя съгласно уточнените от РВВЛ, при съдействие от ОК, условия.
- Клиентът се допуска, при изявено от него желание, да присъства изпитването на обекта
- 3.9/ Решение за повторно изпитване може да се проведе само след детайлно обсъждане на несъответствията, като Ръководителя на Лабораторията, ОК и изпитателите решават последващите действия.
- 3.10/ Оценяват се резултатите от проведените нови изпитвания, като при доказана обективност на жалбата се предприемат коригиращи действия от РВВЛ.
- 3.11/ Уреждането на жалбата се извършва съгласно нейното определяне като:
- Основателна жалба – издава се нов **Протокол от изпитване (ФК 708-1)**, придружен с официално извинително писмо от Ръководителя на ВВЛ. Всички направени разходи са за сметка на ВВЛ.
 - Неоснователна жалба - провежда се официална среща между Ръководството на ВВЛ и Клиента за доизясняване на жалбата. На срещата се разглеждат и обсъждат обективните доказателства от двете страни и се взема решение относно степента на основателност на жалбата. В зависимост от това, разходите са за сметка на Клиента, поделят се между Изпълнителя и Клиента, или, когато Жалбата се приема като основателна (виж първата група) - разходите са за сметка на ВВЛ.
 - И в двата случая, Ръководството на ВВЛ разглежда всички основателни и недостатъчно основателни причини за възникване на жалба, като набелязва конкретни мерки за тяхното коригиране.

Забележка: *Всички конкретни условия и взаимодействия между Възложител и Изпълнител се установяват с официален Договор за услуга (ФК 707-1).*

- 3.12/ Ръководството на ВВЛ предвижда уведомяване на клиента относно степента на напредъка от разглеждането и заключенията по подадената жалба чрез изпращане на „**Уведомление за решение на ВВЛ по подадена жалба от клиент**“ (ФК 709-3), но само при поискване от страна на клиента на информация за напредъка на жалбата.
- 3.13/ При двукратни и неколккратно повторения в характера на жалбите, Ръководството на ВВЛ може да вземе решение за временно спиране на вида изпитвателна дейност и нейното анализиране за вземане на по-нататъшни мерки. При доказани нарушения от страна на изпълнителския състав, Ръководството на ВВЛ представя посоченото лице за административно наказание.
- 3.14/ В случай, че Възложителят не е съгласен с провеждане на повторни действия от ВВЛ, но държи на своята Жалба, изпитването се провежда в друга акредитирана лаборатория с аналогичен предмет на дейност. Получените резултати съвместно се дискутират и се взема решение за по-нататъшни действия.

4/ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Действията по управление на жалби в дейността на Лабораторията се извършват съгласно нормативните изисквания на **ОПК 803-1 „Разработване, проверяване, утвърждаване, разпространение, актуализиране, унищожаване и архивиране на документи по системата за управление. Работа с електронно съхранени документи“** и **ОПК 804-1 „Документи и записи по качеството. Технически записи. Записи върху електронен носител.“** Документите и записите се архивират от Отговорника по качеството, съгласно горепосочените процедури за период от 5 г.

ЦЕРЬ ВИСОКОВОЛТОВА ЛАБОРАТОРИЯ ЕООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ. (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)	Версия: 01	Вид на изданието:
		Издание: 01	Копие 01
		Страница:	Важи от:
		3 от 3	06.12.2021

5/ СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ ПО КАЧЕСТВОТО

- ОПК 803-1 Разработване, проверяване, утвърждаване, разпространение, актуализиране, унищожаване и архивиране на документи по системата за управление. Работа с електронно съхранени документи
- ОПК 804-1 Документи и записи по качеството. Технически записи. Записи върху електронен носител
- ФК 701-1 Договори с външни юридически и физически лица.
- ФК 708-1 Протокол от изпитване
- ФК 709-1 Формуляр за жалба
- ФК 709-2 Регистър на жалби и отклонения
- ФК 709-3 Уведомление за решение на ВВЛ по подадена жалба от клиент
- СпК 709-1 Регистър на възложители, предявили жалби