

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b>	Код: ОПК 7.9 Версия: 01 Ревизия: 02
СТРОИТЕЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ПРИ СИМАТ АД	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ</b>	В сила от: 18.02.2019г. СТР.1 ВС. СТР. 3

## 1. ЦЕЛ

Целта на настоящата процедура е да опише реда на действие при постъпване на жалба в СИЛ, за да се гарантира разглеждане и вземане на решение от страна на лабораторията.

## 2. ОБХВАТ

Настоящата процедура обхваща жалби, свързани с:

- неспазване на срокове по предоставяне на услугата по изпитване;
- съмнение за грешни резултати от изпитване;
- грешка в издаден Протокол от изпитване;
- неизпълнение на договорни отношения;
- други причини, по преценка на клиента.

ОПК 7.9 „Управление на жалби“ е на разположение на интернет страницата на СИМАТ АД, а на хартиен носител в помещението на СИЛ.

## 3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термините, техните определения и съкращения използвани в тази процедура са позовани в НК 3 от Системата за управление.

## 4. ОТГОВОРНОСТИ

Процедурата е задължителна за целия персонал на СИЛ.

Прилага се пряко от ръководството на лабораторията, а косвено касае всеки служител.

Ръководител СИЛ:

- Определя срока и екипа за разглеждане на жалбата;
- Дава заключение по жалбата в ФК 7.9-3 „Доклад от разглеждане на жалба“;
- Приема, регистрира, съхранява и архивира всички документи по тази процедура.

## 5. ОПИСАНИЕ

СИЛ е определила за жалба писмено изразяване на неудовлетвореност, свързана с предоставяните от лабораторията услуги, както и всяко писмено искане от страна на клиента, отправено към лабораторията за преразглеждане на взето от нея решение или даден резултат от извършена лабораторна дейност (възражение).

Жалбата може да бъде с описателен характер, или с цифрово изразяване, като и в двата случая трябва да бъде основана на обективни доказателства.

В заключението към жалбата на клиента трябва да бъдат формулирани неговите претенции към лабораторията.

### Лабораторията не разглежда анонимни и устни жалби.

*РЛ се запознава с жалбата и определя срок и екип от служители за разглеждането ѝ – ФК 7.9-2 „Жалба от клиент“.*

*Екипът от служители удостоверява, че е запознат с поставената задача, полагайки подписи в същия формуляр. Състои се от най-малко от двама служители, единият от които е отговорен за дейностите по които е постъпила жалбата.*

*Екипът се събира на заседание и разглежда жалбата за основателност - резултатите се документират във ФК 7.9-3 „Доклад от разглеждане на жалба“, който е с номер съответстващ на номера на постъпилата жалба. Извършва анализ на:*

- *Данните, регистрирани във ФК 7.9-2 „Жалба от клиент“;*
- *Протоколи от изпитване или вземане на проби, описани от клиента, когато жалбата касае съмнение за грешни резултати, грешка в протокола от изпитване или неправилно взета проба;*
- *Не спазени срокове - досието на приключилата поръчка за изпитване, в което е видно кога е постъпила пробата за изпитване и на коя дата е издаден Протокола;*

*Ако жалбата касае други дейности се разглеждат документи свързани с тях за да се изясни*

<b>Изготвил:</b> ЦВЕТАНКА АТАНАСОВА	<b>Проверил:</b> МАГДАЛЕНА МИТРЕВА	<b>Утвърдил:</b> ЦВЕТАНКА АТАНАСОВА
Подпис: Дата: 18.02.2019г.	Подпис: Дата: 18.02.2019г.	Подпис: Дата: 18.02.2019г.

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b>	Код: ОПК 7.9 Версия: 01 Ревизия: 02
СТРОИТЕЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ПРИ СИМАТ АД	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ</b>	В сила от: 18.02.2019г. СТР.2 ВС. СТР. 3

проблема.

**А)** В случай, че жалбата бъде определена за неоснователна, екипът предава записите на РЛ, който проверява обстоятелствата и дава заключение за неоснователност. РЛ информира жалбоподателя чрез Писмо, регистрирано във ФК 7.9-1 „Регистър на жалбите“ и изпратено на е-мил адрес за прекратяване на жалбата и мотивите за нейната неоснователност.

**Б)** В случай, че жалбата касае резултати от дейности, които не са извършени от служители на СИЛ и могат да повлияят на резултатите от изпитване, като вземането на проба от клиента – лабораторията не носи отговорност за извършването им (спазени ли са методите за вземане на проба, условията за транспортиране и съхранение). В протокола от изпитване е записана информация от клиента и начина на предоставяне на пробата. В този случай РЛ дава заключение, че жалбата е неоснователна и информира жалбоподателя.

**В)** В случай, че жалбата касае дейности от лабораторията и бъде определена, като основателна, екипът проучва и анализира причините за нейното допускане, като разглежда:

- Данни на жалбоподателя;
- Досието на поръчката по изпитване;
- Проверка на метода на пробовземане и изпитване и спазването им;
- Изправността и калибрационният статус на техническите средства;
- Параметрите на околната среда, ако съществуват нормативни изисквания за провеждане на съответното изпитване;
- Събеседване със служител, когато жалбата касае правилата на поведение;
- Други.

Направените изводи се записват във ФК 7.9-3 „Доклад от разглеждане на жалба“ и се предават на РЛ, който дава заключение и взема решения за предприемане на действия, които могат да бъдат свързани с :

1. Стартиране на процедура за несъответстваща работа – ОПК 7.10;
2. Провеждане на коригиращи действия, съгласно изискванията на ОПК 8.7;
3. Преглед и оценяване на отчетените рискове и възможности и набелязване на действия за тяхното овладяване, съгласно изискванията на ОПК 8.5.

Заключенията и решенията на РЛ, както поставените срокове и отговорности за тяхното изпълнение се записват във ФК 7.9-3 „Доклад от разглеждане на жалба“.

След приключване на набелязаните действия се извършва проверка за ефикасност на предприетите действия.

При основателна жалба всички действия, относно повторни изпитвания или пробовземания са за сметка на СИЛ.

Издаването на нов Протокол от повторни изпитвания съдържа № на жалбата и информация за причината за жалбата (№ на първоначален протокол и др.).

Издава се коригиран протокол, в съответствие с правилата на ОПК 7.8 „Изисквания на процесите. Докладване на резултатите“.

Клиента се информира за действията и заключенията по направената от него жалба, а след приключване на предприетите действия и за резултатите получени от тях.


При обработката и регистрирането на жалба от клиент или други страни се прилага и спазва процедурата за коригиращи действия, с оценка на тяхната ефикасност – ОПК 8.7 и ОПК 8.5 „Изисквания за СУ. Действия за овладяване на рисковете и възможностите“ при необходимост.

Вземат се всички необходими мерки за отстраняване на причините, които са ги породили.

Контактите с клиента предявил жалба се осъществяват от Ръководителя на лабораторията.

**В 7-дневен срок от получаване на жалбата се предоставя отговор на подателя за потвърждаване на получаването ѝ, изясняване на проблема и потвърждаване, че тя е свързана с дейност, за която лабораторията е отговорна.**

<b>Изготвил:</b> ЦВЕТАНКА АТАНАСОВА	<b>Проверил:</b> МАГДАЛЕНА МИТРЕВА	<b>Утвърдил:</b> ЦВЕТАНКА АТАНАСОВА
Подпис: Дата: 18.02.2019г.	Подпис: Дата: 18.02.2019г.	Подпис: Дата: 18.02.2019г.

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b>	Код: ОПК 7.9 Версия: 01 Ревизия: 02
СТРОИТЕЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ПРИ СИМАТ АД	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ</b>	В сила от: 18.02.2019г. СТР.3 ВС. СТР. 3

Лабораторията предоставя на подателя отчет за предприетите действия и резултати с писмо, изпратено до клиента с обратна разписка.

Жалби по отношение на допуснати технически грешки в издадени Протоколи от изпитване и други се разглеждат от ръководството на СИЛ. Те вземат решение в 7-дневен срок и уведомяват писмено клиента.

Служителите, чието поведение или работа е породило жалбата се наказват със забележка, а по преценка на Ръководител лаборатория може да им бъде наложено и по-строго наказание.

Оценката на жалбите идентифицира слабите места в лабораторията.

Записите за тях се използват като входни данни при Преглед от ръководството, при съставяне на План по качеството за следващата година и евентуално при оценка на персонала.

### Записи

Цялата документация по обработка на жалбите се съхранява от РЛ.

### 6. Съпътстващи документи

ФК 7.9-1	Регистър на жалби
ФК 7.9-2	Жалба от клиент
ФК 7.9-1	Доклад от разглеждане на жалба
ОПК 7.8	Изисквания за процесите. Докладване на резултатите
ОПК 8.5	Изисквания за СУ. Действия за овладяване на рискове и възможности.
ОПК 8.7	Изисквания за СУ. Управление на коригиращи действия

### 7. ХРОНОЛОГИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА

№ ПО РЕД	ДАТА НА ИЗМЕНЕНИЕ	ВЕРСИЯ, РЕВИЗИЯ	ОСНОВАНИЕ ЗА ИЗМЕНЕНИЕ	В СИЛА ОТ:
1	18.02.2019г.	01/02	Доклад от оценка на място с преход от 06 до 08.02.2019г. – преработена е т.5, като е уточнен реда и начина на: - документиране, събиране и проверяване на цялата информация за регистрирана жалба; - осигуряването на независимост при разглеждане на жалби и начина на уведомяване на клиента.	18.02.2019г.

<b>Изготвил:</b> ЦВЕТАНКА АТАНАСОВА	<b>Проверил:</b> МАГДАЛЕНА МИТРЕВА	<b>Утвърдил:</b> ЦВЕТАНКА АТАНАСОВА
Подпис: Дата: 18.02.2019г.	Подпис: Дата: 18.02.2019г.	Подпис: Дата: 18.02.2019г.