	„ВиК Добрич“ АД ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ		
		Код: ОПК 709-1	Версия 03 Редакция 01 Влиза в сила от: 01.01.2024 г.	Стр. 1 от вс. стр. 3

1. ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

Процесът на разглеждане на постъпилите жалби от клиентите на ИЛ към „В и К Добрич“ АД гарантира, че се предприемат всички подходящи действия за тяхното отстраняване при регламентирано сътрудничество с клиентите и заинтересованите страни.

ИЛ носи отговорност за взетите решения на всички нива при разглеждане и отстраняване на причините и следствията от тях, породили жалба, без да се прилагат каквито и да е дискриминационни действия.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Приемането на жалбите на клиентите, свързани с дейността на ИЛ се извършва в приемната на комплекса.

Проучването на жалбата се прави от ОК, ОМО и РЛ.

Решение за основателността на жалбата се взема от РЛ и ОК, когато последният не е участвал при извършване на дейности, обект на жалбата. В този случай решението се взема от РЛ и ОМО.

При необходимост РЛ обсъжда жалбата с изп. Директор на „В и К Добрич“ АД и се набелязват действия за решаването на възникналия проблем.

Предприемат се коригиращи действия от ОК и служителите.

ОК, РЛ или ОМО информират жалбоподателя за хода на провежданите коригиращи действия, когато това се изисква от клиента или е възможно и допустимо.

След отстраняване на несъответствието, породило жалбата, ОК, ОМО или РЛ, анкетира клиента относно неговата удовлетвореност от предприетите коригиращи действия.


Създаването и попълването на досиетата на жалбите, както и тяхното поддържане и съхранение е ангажимент на ОК.

3. ОПИСАНИЕ

Приемат се само писмени жалби в свободна писмена форма или чрез попълнен ФК 709-1 „Карта на жалба“.

Жалбите се класифицират като основателни и неоснователни. Причините, породили жалбите са организационни или технически.

Схематично процесът на разглеждане на жалбите е показан в алгоритъма към процедурата.

	„ВиК Добрич“ АД ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ		
		Код: ОПК 709-1	Версия 03 Редакция 01 Влиза в сила от: 01.01.2024 г.	Стр. 2 от вс. стр. 3

Всяка постъпила жалба в ИЛ се завежда във ФК 709-2 „Журнал за регистриране на постъпилите жалби“, който е пронумерован и прошнурован.

За всяка постъпила жалба ОК завежда досие.

В досиетата на жалбите задължително се прилагат писмата на клиентите/заинтересованите страни или попълнените от тях ФК 709-1 „Карта на жалба“.

Във ФК 709-2 „Журнал за регистриране на постъпилите жалби“ се записват решенията на ръководството на ИЛ за извършената проверка и взето решение за основателността на жалбата.

В досието на жалбата се включват цялата разменена кореспонденция с жалбоподателя/заинтересованата страна.

При основателните жалби към досиетата се включват мненията (обясненията) на служителите, чиито действия са причинили жалбата. Тук се включват и резултатите от повторното изпитване на контролната проба, ако е направено изпитване на запазена такава. В случай, че се прави изпитване на нова проба за доказване на правилното прилагане на метода, всички записи също се включват към досието на жалбата.

Ако е установено несъответствие, то неговият анализ също се съхранява към досието на жалбата.


При основателна жалба служителите предлагат коригиращи действия, а РЛ със съдействието на ОК/ОМО, взема решение за тяхното прилагане и определя срок за тяхното изпълнение, като писмено информира за това клиента чрез ФК 701-2 „Уведомление“.

Ако жалбата е основателна и се отнася за проведените от ИЛ изпитвания, РЛ съгласува с жалбоподателя всички свои следващи действия и срокове, но не по-късно от 14 дни след постъпването на жалбата.

При основателна жалба последващите действия на ИЛ са съгласно НК 710 „Несъответстваща работа“.

ОК контролира и оценява изпълнението на предприетите от служителите коригиращи действия и информира РЛ за хода на тяхното изпълнение. ОК оценява ефикасността на проведените коригиращи действия.

ИЛ гарантира, че предприетите коригиращи действия по подадена основателна жалба са подходящи и водят до пълното отстраняване на възникналите несъответствия в СУ на комплекса.

	„Вик Добрич”АД ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ		
		Код: ОПК 709-1	Версия 03 Редакция 01 Влиза в сила от: 01.01.2024 г.	Стр. 3 от вс. стр. 3

Отговорникът по качеството анализира причините за появата на жалби. ОК или РЛ осъществява връзка с клиента за получаване на обратна информация относно удовлетвореността му от предприетите коригиращи действия.

ОК използва събраната информация и анализи като входни данни за прегледа от ръководството и при съставяне на плана по качеството, където предлага предприемане на действия за подобряване с цел предотвратяване на повторни жалби от един и същ характер.

4 ДОКУМЕНТИРАНЕ

Журнал за регистриране на постъпилите жалби
Картотека на жалбите с досиета на жалби

5 СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ФК 709-1 Карта за жалба
ФК 709-2 Журнал за регистриране на постъпилите жалби
ФК 701-2 Уведомление

Съставил: Милена Кръстева -ОК Подпис:.....	Утвърдил: София Кирякова - РИЛ Подпис:.....	Дата: 20.12.2023 г.
--	---	------------------------