 пътна строителна лаборатория	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	Код: ОПУ 7.9-1
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Редакция: 01 Важи от: 01.11.2018

1. ЦЕЛ И ОБХВАТ

Тази процедура регламентира процеса на разглеждане на жалби, тяхното регистриране, анализиране и обработване, както и комуникацията с клиента на всеки един етап от управлението на жалбата. Тя се отнася за жалби, получени от клиенти на лабораторията, свързани с изпълнението на лабораторните дейности.

2. ОТГОВОРНОСТИ

Ръководителят на лабораторията е отговорен за събирането и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата, както и за всички решения на всяко ниво от процеса на обработване на жалбите. Всички сътрудници, включително и съответния жалбоподател са длъжни да съдействат в процеса на обработване на жалбата.

ОК съхранява всички досиета на жалби в папка „Жалби“.

3. ОПИСАНИЕ

3.1 Общи положения

Една от целите на политиката по качеството на лабораторията е броят на жалбите, да се поддържа възможно по-малък чрез удовлетворяване изискванията на клиентите посредством качествено, обективно и професионално извършване на заявените/договорените услуги.

Въпреки това, във всяка една лаборатория, чиято дейност е посветена на качеството, жалбите не могат да бъдат напълно избегнати. Ето защо, лабораторията регламентира процеса по регистриране, анализиране и обработване на жалбите, както и комуникацията със съответните жалбоподатели на всеки един етап от управлението на жалбите.

При наличие на жалби, свързани с лабораторните дейности, те се обработват от лабораторията с предимство, като целта е да се разрешат възникналите проблемни ситуации и да се постигне удовлетвореност на заинтересованите страни. Ръководството на лабораторията е отговорно за събирането и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата, както и за всички решения на всяко ниво от процеса на обработване на жалбите.

Настоящата процедура по качеството е на разположение на всички заинтересовани страни при поискване.


3.2 Документиране, получаване и потвърждаване на жалба

Жалби в лабораторията се приемат само в писмен вид. Дори клиент да се обади по телефона, за да подаде жалба, съответният сътрудник, приел обаждането го уведомява, че разговорът ще бъде предаден на РЛ и/или ОК, които ще му изпратят форма за регистриране на жалби, ФК 7.9-1 „Лист за жалби“. Клиентът се осведомява още, че при желание от негова страна, може да му бъде изпратена настоящата процедура за управление на жалби, както и че формата за жалби е на разположение за свободно теглена от сайта на „Пътна компания“.

Жалбата постъпва под формата на ФК 7.9-1 „Лист за жалби“, чиято първа част е попълнена от жалбоподателя. Същата може да се изпрати по куриер или сканирана на електронната поща на лабораторията. Лицето приело жалбата собственооръчно написва името и фамилията си, датата на приемане на жалбата и се подписва. В случай, че това е сътрудник от лабораторията, същият предава жалбата на ОК, а при негово отсъствие на РЛ. ОК поставя номер на листа за жалба, който е номера по ред от регистъра на жалби /ФК 7.9-2/, и я вписва в споменатия регистър.

След регистрирането на жалбата РЛ заедно с ОК разглеждат, дали същата е свързана с лабораторните дейности, осъществявани от ПСЛ. В случай, че това не е така, във втората част на листа за жалба в секция „Основателност на жалбата“ се отбелязва, че същата не е свързана с

	ИМЕ, ФАМИЛИЯ:	ПОДПИС:	ДЛЪЖНОСТ:	
СЪСТАВИЛ:	инж. Лъчезар ЦВЕТКОВ		Отговорник по качеството	Страница 1 / 3
УТВЪРДИЛ:	инж. Виктория ИВАНОВА		Ръководител лаборатория	Дата: 10.10.2018

 <p>пътна строителна лаборатория</p>	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	Код: ОПУ 7.9-1
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Редакция: 01
		Важи от: 01.11.2018

лабораторните дейности, осъществявани от ПСЛ и се връща обратно на жалбоподателя по куриер или електронен път като всичко това се отбелязва в регистъра на жалбите /ФК 7.9-2/.

В случай, че жалбата е свързана с лабораторните дейности на ПСЛ, то РЛ уведомява писмено жалбоподателя, че жалбата е потвърдена като му изпраща и съответния входящ номер по регистъра на жалбите /ФК 7.9-2/. Ако уведомяването е посредством писмо по куриер, копие от писмото се оставя за досието на жалбата. Ако е по електронен път, тогава се принтира изпратения до жалбоподателя имейл. Тези действия се отбелязват в колона „Комуникация с клиента“ на регистъра на жалбите, с цел установяване на последователност, проследимост и изпълнимост на действията.

3.3 Проверка и анализ на жалбата

На този етап следва да се провери и анализира подадената жалба с цел да се установи нейната основателност. РЛ упълномощава лице за обработване на жалбата, което не е свързано с предмета на разглежданите лабораторни дейности. В случай, че всички лица от лабораторията по някакъв начин са свързани с предмета на жалбата, то с цел обективност при разглеждането на жалбата се назначава временно външно лице. Упълномощаването се извършва посредством ФК 6.2-8 „Заповед за упълномощаване“, а външните лица задължително попълват и подписват ФК 4.1-6 „Декларация за безпристрастност и конфиденциалност на външно лице“.

Привлеченото външно лице може да е от списък на одобрените доставчици на продукти и услуги /СпК 6.6-1/, а в случай, че не е, то критериите, към него се залагат посредством заявката за закупуване на продукт или услуга /ФК 6.6-1/.


Независимо, кое е определеното лице за обработване на жалбата, всички сътрудници на лабораторията са длъжни да оказват пълно съдействие в процеса на нейното разрешаване. Всички съдействат за събирането на цялата необходима информация, свързана с предмета на жалбата. Възможно е, ако дадено лице е пряко свързано с предмета на жалбата, да бъде накарано да даде писмени обяснения, които се прилагат към досието на жалбата. Цялата информация, свързана с обработването на жалбата и кореспонденцията с жалбоподателя се съхранява от ОК в досието на жалбата.

Жалбоподателя се информира от упълномощеното лице относно основателността на подадената жалба и определения краен срок за нейното разрешаване посредством втората част на ФК 7.9-1 „Лист за жалби“. Това се отбелязва в регистъра на жалбите /ФК 7.9-2/. В процеса на обработване на жалбата, ако клиентът поиска информацията относно напредъка или упълномощеното лице има нужда от допълнителна информация от страна на клиента, то цялата кореспонденция се осъществява писмено, всички се съхранява в досието на жалбата и се отбелязва в регистъра на жалбите /ФК 7.9-2/.

3.4 Вземане на решения за предприемане на действия и заключение по жалбата

В зависимост от направеният анализ на база обследване на причините и цялата събрана информация по обработване на жалбата, упълномощеното лице взема решения за предприемане на съответните адекватни действия в отговор на жалбата. Такива действия, в зависимост от естеството на жалбата, могат да бъдат: повторно вземане на проби и/или изпитване за сметка на лабораторията, когато това е възможно; връщане на обектите на изпитване или прекратяване на заявката за вземане на проба, в случай че не са спазени сроковете; финансови компенсации до размера на платените лабораторни дейности; предприемане на коригиращи действия, когато това се налага, по реда на процедура ОПУ 8.7-1 „Коригиращи действия“ и др. В случаят не се прибягва до разпоредбите на процедура ОПУ 7.10-1 „Несъответстваща работа“, тъй като по същество обследването и анализът на

	ИМЕ, ФАМИЛИЯ:	ПОДПИС:	ДЛЪЖНОСТ:	
СЪСТАВИЛ:	инж. Лъчезар ЦВЕТКОВ		Отговорник по качеството	Страница 2 / 3
УТВЪРДИЛ:	инж. Виктория ИВАНОВА		Ръководител лаборатория	Дата: 10.10.2018

 пътна строителна лаборатория	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	Код: ОПУ 7.9-1
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Редакция: 01 Важи от: 01.11.2018

причините за жалбата, както и необходимостта от предприемането на коригиращи действия е регламентирано в настоящата процедура.

Необходимостта от предприемане на съответните действия се регистрира във втората част на ФК 7.9-1 „Лист за жалби“. След извършване на съответното действие от отговорното лице, с цел потвърждаване, същото е длъжно да отбележи действието, името и фамилията си в регистъра на жалбите /ФК 7.9-2/ и да се подпише.

Упълномощеното лице съставя становище/заключение по жалбата, което записва във втората част на ФК 7.9-1 „Лист за жалби“, което се съгласува от РЛ. След това изпраща копие от него на жалбоподателя за информация и с цел уведомяване за края на процеса на обработване на жалбата. Това действие също се отбелязва във ФК 7.9-2 „Регистър на жалби“.

3.5 Документиране на процеса на обработване на жалба

Целият процес по обработването на жалба се документира от РЛ, ОК или упълномощеното лице във ФК 7.9-1 „Лист за жалби“ и ФК 7.9-2 „Регистър на жалби“. Цялата информация събрана по време на разглеждане на жалбата, както и кореспонденцията с жалбоподателя се съхранява в досието на жалбата от ОК. Всички досиета на жалби се съхраняват от ОК в папка „Жалби“.

4. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

ФК 7.9-1	„Лист за жалби“
ФК 7.9-2	„Регистър на жалби“
ФК 4.1-6	„Декларация за безпристрастност и конфиденциалност на външно лице“
ФК 6.2-8	„Заповед за упълномощаване“
СпК 6.6-1	„Списък на одобрените доставчици на продукти и услуги“
ФК 6.6-1	„Заявка за закупуване на продукт или услуга“
ОПУ 8.7-1	„Коригиращи действия“

5. СПИСЪК НА ИЗМЕНЕНИЯТА

Редакция	Кратко описание на промяната/промените	Извършил промяната	Дата на утвърждаване	Заменя редакция/дата

	ИМЕ, ФАМИЛИЯ:	ПОДПИС:	ДЛЪЖНОСТ:	
СЪСТАВИЛ:	инж. Лъчезар ЦВЕТКОВ		Отговорник по качеството	Страница 3 / 3
УТВЪРДИЛ:	инж. Виктория ИВАНОВА		Ръководител лаборатория	Дата: 10.10.2018