 SOLVAY SODI ЦИЛ	ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ				
	Наименование на документа: УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ				
	Код: ОП 7.9-1	Издание: 01 Версия: 03	Вид на изданието: Оригинал	Вид на разпространението: Контролирано	Стр. 1 от 5

ОП 7.9-1 УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ

1. ЦЕЛ

В настоящата процедура е определен реда за приемане, регистриране, анализиране и обработване на жалби от клиенти и предприемане на коригиращи действия от страна на Централна изпитвателна лаборатория при „Солвей Соди” АД.

С това се цели постигане на високо качество на предоставените услуги и постигане на удовлетвореност на клиентите в съответствие с техните изисквания.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВОМОЩИЯ

Дейностите по приемане, проверката и решението за основателността на постъпили жалби от клиенти са отговорност на Ръководител ЦИЛ. Той дава и заключение по жалбата в ОД 7.9-2 “Лист за разглеждане на жалба”, когато не е участвал в разглежданите лабораторни дейности.

ОК приема, регистрира, съхранява и архивира всички документи по тази процедура. Дейностите по анализ на несъответствието са отговорност на ОК.

Предприемането на коригиращи действия са отговорност на Ръководител ЦИЛ и на ОК.

Упълномощени сътрудници участват в анализирането и обработването на жалбата.

Клиентът се уведомява за взетите решения от Ръководителя на лабораторията.



3. ОПИСАНИЕ


Съгласно БДС EN ISO/IEC 17025:2018 жалба е всяко изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лаборатория относно дейностите и резултатите на тази лаборатория, за което се очаква отговор.

Клиентите на ЦИЛ при подаването на заявката за изпитване (ОД 7.1-1) се информират за начина, по който могат да правят жалби. Настоящата процедура е публично достъпна и на разположение на хартиен носител в офиса на Р-л ЦИЛ и се предоставя при поискване на всяка външна заинтересована страна.

В Централна изпитвателна лаборатория при „Солвей Соди” АД се регистрират и разглеждат само писмени жалби.

Жалбите се приемат от Ръководителя на лабораторията (писмено – по поща, факс или e-mail, на място в лабораторията). Отбелязват се данните във ОД 7.9-1 „Дневник за регистриране на жалби“.

	Име, фамилия	Длъжност	Подпис	Важи от
Разработил	инж.Иванина Стоянова	ОК		30.10.2020
Утвърдил	инж.Веска Борисова	Ръководител ЦИЛ		

 SOLVAY SODI ЦИЛ	ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ				
	Наименование на документа: УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ				
	Код: ОП 7.9-1	Издание: 01 Версия: 03	Вид на изданието: Оригинал	Вид на разпространението: Контролирано	Стр. 2 от 5

Политиката на ЦИЛ е нито една жалба да не се пренебрегва или омаловажава и негативната ситуация да се яви позитивна и носеща полза за двете страни.

Жалбите могат да бъдат за:

- ✓ организационни недостатъци;
- ✓ неспазване на срокове;
- ✓ превишени цени;
- ✓ неспазване на договорености;
- ✓ несъответствие на резултати от изпитването;
- ✓ недостатъчна информация подадена към клиента.

3.1 ПОДАВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

За да бъде разгледана и регистрирана като жалба постъпила информация в Централна изпитвателна лаборатория при „Солвей Соди“ АД, следва да бъде написана на български език, да бъде идентифицирана като жалба и да съдържа:

- ✓ трите имена и адрес, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв - за българските граждани, номера на телефона, факса или телекса, ако има такъв;
- ✓ трите имена и личния номер за чужденец и адрес, заявен в съответната администрация, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв;
- ✓ наименованието на юридическото лице/едноличния търговец, изписано на български език, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление и електронния му адрес;
- ✓ лабораторията, до която се подава;
- ✓ изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- ✓ искането;
- ✓ подпис на подателя.

Проверка за редовност на подадената информация, идентифицирана като жалба, се извършва от ОК и в случай, че не е налична посочената информация, на подателя се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите пропуски в пет дневен срок от получаване на съобщението.

При неизпълнение на дадените указания, подадената информация не се регистрира като жалба и не се разглежда.


При редовност на жалбата същата се регистрира във Од 7.9-1 „Дневник за регистриране на жалби”.

3.2 РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ ЗА ОСНОВАТЕЛНОСТ

Ръководителят на ЦИЛ в едноседмичен срок извършва проверка за основателността на жалбата и взема решение за даване на ход на жалбата или за отказ за разглеждане. Решението се оформя като резолюция в бланка Од 7.9-2 „Лист за разглеждане на жалба”. Регистрирането на жалбата в Од 7.9-1 и Од 7.9-2 носи един и същи номер.

Жалбата не се разглежда в следните случаи:

- ✓ касае действия с давност повече от една година;

 ЦИЛ	ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ				
	Наименование на документа: УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ				
	Код: ОП 7.9-1	Издание: 01 Версия: 03	Вид на изданието: Оригинал	Вид на разпространението: Контролирано	Стр. 3 от 5

- ✓ не е от компетентността на ЦИЛ;
- ✓ подателят е анонимен;
- ✓ когато е подадена повторно по въпрос по който вече има решение на ЦИЛ;
- ✓ касае дейности, които не са извършени от лабораторията - например пробовземане извършено от клиента (лабораторията не носи отговорност за пробовземане извършено от клиент или орган ,тъй като няма информация за начина на извършване на пробовземането), което може да повлияе на резултатите от изпитване.

Жалбоподателят се уведомява писмено (чрез ОД 7.1-6 „Уведомление“), по факс, на e-mail или по телефона в три дневен срок от взетото решение от Р-л ЦИЛ.

В случаите когато е даден ход на разглеждане на постъпила жалба, срока за вземане на решение за нейната основателност и за предприемане на действия е до 30 дни от датата на регистриране на жалбата. В случай, че този срок се окаже недостатъчен, с решение на Ръководителя на ЦИЛ той може да бъде удължен с до 30 дни, за което задължително се уведомява жалбоподателя.

Разглеждането на жалбата за основателност се извършва от Ръководителя на ЦИЛ освен в случаите, когато тя се отнася до извършени от него самият дейности. В този случай жалбата се разглежда от ОК.


След като е даден ход на жалбата, Р-л ЦИЛ определя екип за анализиране и обработване на жалбата в ОД 7.9-2 „Лист за разглеждане на жалба“. Екипът за разглеждане на жалбата се състои от трима упълномощени сътрудници (от СП 6.2-4 „Упълномощени сътрудници за извършване на определени дейности“).

При необходимост, резултатите от проучването и анализа по постъпилата жалба се разглеждат с участието на външни за Лабораторията лица, с подходяща компетентност по жалбата. В зависимост от характера на повдигнатата жалба (за изпитване, счетоводна, етична, финансова или друга) лабораторията ще извърши оценка на външен независим персонал (ОД 6.6-1 “ Оценка на доставчици на продукти и услуги“).

Екипът извършващ разглеждането събирането и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата изисква:

- ✓ разглеждат се всички документи придружаващи засегнатата заявка;
- ✓ проверка на методите за пробовземане и/или изпитване и спазването им;
- ✓ функционална пригодност на използваните ТС;
- ✓ параметрите на заобикалящата среда, когато имат отношение към резултатите от изпитване;
- ✓ изисква писмен доклад от сътрудника, чиито действия са довели до нарушенията;
- ✓ събира доказателствени материали и извършва анализ на констатирани несъответствия;
- ✓ при необходимост възлага извършването на повторно изпитване от друг сътрудник или външна лаборатория и паралелно се работи РМ или проба с познат състав Qs образец.

Когато жалбата е основателна, разходите са за сметка на ЦИЛ, а когато жалбата е неоснователна, разходите са за сметка на клиента.

 SOLVAY SODI ЦИЛ	ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ				
	Наименование на документа: УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ				
	Код: ОП 7.9-1	Издание: 01 Версия: 03	Вид на изданието: Оригинал	Вид на разпространението: Контролирано	Стр. 4 от 5

В срок до един месец от регистрирането на жалбата се извършва анализ на фактите, събрани в процеса на проучване на жалбата от екипа по разглеждане на жалбата, което се отразява във ОД 7.9-2 „Лист за разглеждане на жалба”. В същият формуляр се нанасят предложенията за коригиращи действия и се представят на Ръководителя на ЦИЛ за заключение (заключение се дава от лице, което не е участвало в обработването на жалбата).

Р-л ЦИЛ взема решение за предприемане на действия, които могат да бъдат:

- ✓ стартиране на ОП 7.10-1 „Несъответстваща работа“;
- ✓ провеждане на коригиращи действия по реда на ОП 8.7-1 „Коригиращи действия” или ОП 8.5-1 „Действия за овладяване на рискове и възможности“.

3.3 Информирание на жалбоподателя

Централна изпитвателна лаборатория при “Солвей Соди” АД информира жалбоподателя, както следва:

- ✓ До 10 дни от регистриране на жалбата в ОД 7.9-1 “Дневник за регистриране на жалби” - за даване на ход на жалбата или за отказ за разглеждането и;
- ✓ До 30 дни от регистриране на жалбата в ОД 7.9-1 “Дневник за регистриране на жалби” - за решението по основателността на жалбата и за необходимостта от провеждане на допълнителни действия или за удължаване на срока за вземане на решение.

3.4 Управление на жалби получени в “Солвей Соди” АД по отношение на качеството на готовия продукт.

Тези сигнали се подават от отдел „Логистика” с описание на проблема и изискване за проверка. В този случай се проследяват начина на пробонабиране и резултатите от изпитването на готовата продукция. Прави се преглед на съхраняваната арбитражна проба и ако е необходимо се извършва анализ, след постъпване на поръчка за изпитване.


В случай на претенции от страна на техническото ръководство на “Солвей Соди” АД по отношение на резултатите от изпитвания на готовата продукция, лабораторията може повторно да опробва партидата преди експедиране. При повторното изпитване, резултатите са окончателни.

4 ДОКУМЕНТАЦИЯ

За всяка постъпила жалба ОК създава досие в което задължително се прилага ОД 7.9-2 „Лист за разглеждане на жалба”, решенията на екипа, извършил проверката и взел решение за основателността на решенията и мненията (обясненията) на служителите, чиито действия са причинили жалбата, резултатите от повторното изпитване на контролната проба и анализът на несъответствието, ако е установено такова.

Досиетата се съхраняват в картотека на жалбите. Картотеката се попълва и поддържа от ОК.

Срокът за съхранение на досиетата е 4 години.

 SOLVAY SODI ЦИЛ	ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ				
	Наименование на документа: УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ				
	Код: ОП 7.9-1	Издание: 01 Версия: 03	Вид на изданието: Оригинал	Вид на разпространението: Контролирано	Стр. 5 от 5

Информацията за постъпилите жалби и начините на разрешаването им се докладват на прегледа от ръководството и се използват при планиране на целите по качеството за следващ отчетен период, мониторинга и обучението на персонала и въвеждане на действия за подобряване на СУ.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ОП 8.4-1	Управление на записите
ОП 8.7-1	Коригиращи действия
ОП 8.5-1	Действия за овладяване на рискове и възможности
ОД 7.1-1	Заявка за изпитване
ОД 7.1-6	Уведомление
ОД 7.9-1	Дневник за регистриране на жалби
ОД 7.9-2	Лист за разглеждане на жалба
ОП 7.10-1	Несъответстваща работа
СП 6.2-4	Упълномощени сътрудници за извършване на определени дейности
ОД 6.6-1	Оценка на доставчици на продукти и услуги

