	ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС	ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01
	ЖАЛБИ	Редакция: 02
		Дата: 01.07.2021
		Стр. 1 от 8

ЖАЛБИ

1. ЦЕЛ

Настоящата процедура описва процеса на регистриране, анализиране, обработване и разрешаване на жалби, за които отговорността е на ЛИК към „Софийска вода”. АД. Ръководството на ЛИК носи отговорност за взетите решения на всички нива при осъществяване на процеса по обработване и разрешаване на постъпила жалба. В хода на процеса не се прилагат и не се толерира извършването на каквито и да е дискриминационни действия.

2. ОБХВАТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ




Тази процедура се прилага във всички случаи на постъпване на жалби в ЛИК и от всички служители съгласно възложените им отговорности и правомощия, в рамките на тяхната компетентност. Тя е свързана с удовлетворяване на договорените с клиента изисквания, както и със запазването на доверието и авторитета на лабораторията.


Настоящият процес е достъпен за клиентите и други заинтересовани от лабораторните дейности на ЛИК страни чрез официалната интернет страница на дружеството <https://www.sofiyskavoda.bg/> и при поискване.

Процедурата се прилага с други документи, утвърдени в дружеството (СИ-05-02 „Управление на сигнали за отклонения в качеството на питейната вода“.)

3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. Жалба - изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лаборатория относно дейностите и резултатите на тази лаборатория, за което се очаква отговор.

Разработил: 01.07.2021 Диляна Димитрова Подпис: 	Проверил: 01.07.2021 Христина Бошнакова Подпис: 	Утвърдил: 01.07.2021 инж. Весела Стефанова Подпис: 
---	---	--

	ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС	ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01
	ЖАЛБИ	Редакция: 02
		Дата: 01.07.2021
		Стр. 2 от 8

3.2. Лаборатория – орган, който изпълнява една или повече от следните дейности: изпитване, калибриране, вземане на проби/извадки, свързани с последващо калибриране или изпитване. (Лабораторните дейности, които ЛИК извършва за свои клиенти са изпитване и вземане на проби/извадки, свързани с последващо изпитване).

Останалите термини, техните определения и съкращения, използвани в тази процедура, са дадени в НК от СУ на ЛИК.

4. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Отговорностите и правомощията в ЛИК към "Софийска вода" АД, свързани с изпълнението на настоящата процедура, са еднозначно установени:

Приемането на жалби в ЛИК е отговорност на *Супервайзър звено*, Мениджър МОиЛА, Мениджър КиЛ или старши мениджър ЛИК.

Разглеждане на жалби от клиентите в ЛИК за основателност и вземане на решение за разрешаването им е отговорност на Мениджър КиЛ /на старши мениджър ЛИК и/или на Директор „*Управление на риска и оптимизация на процеси*”;


Информирание на клиента и на съответния персонал в ЛИК за напредъка по разглеждането и заключенията по жалбите е отговорност на старши мениджър ЛИК.

Заключенията по жалбата се изготвят, проверяват и одобряват от лица, които са независими/не са участвали в лабораторните дейности, обект на жалбата.

5. ОПИСАНИЕ

Процедурата има за цел да осигури единен, обективен и прозрачен подход при регистриране, разглеждане и вземане на решения, свързани с постъпили жалби в ЛИК.

Разработил: 01.07.2021 Диляна Димитрова Подпис:	Проверил: 01.07.2021 Христина Бошнакова Подпис:	Утвърдил: 01.07.2021 инж. Весела Стефанова Подпис:
--	--	---

	ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС	ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01
	ЖАЛБИ	Редакция: 02
		Дата: 01.07.2021
		Стр. 3 от 8

Всички жалби, които постъпват в писмена форма в ЛИК и съдържат най-малко име и адрес за кореспонденция, трябва да се регистрират.

Ако клиент/упълномощено от него лице или друга заинтересована страна предяви своя претенция, свързана с лабораторните дейности на ЛИК, устно (по телефона/на място в секторите на ЛИК), Служителят на ЛИК, пред когото е предявена, трябва да го уведоми, че е необходимо писмено да я заяви с цел да се осигури възможност за предоставяне на отговор по нея от страна на ЛИК.

Жалба (претенция) може да бъде подадена до ЛИК чрез:


- писмо, изпратено по поща на адрес: ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС (ЛИК) КЪМ "СОФИЙСКА ВОДА" АД, **ЗВЕНО** "ОТПАДЪЧНИ ВОДИ": 1278 гр. София, кв. "Бенковски", СПСОВ-Кубратово/ **ЗВЕНО** "ПИТЕЙНИ ВОДИ", 1517 гр. София, кв. "Бункера", ул. "Хотнишки водопад" № 2, сканирано писмо по e-mail: vstefanova@sofiyskavoda.bg; ddimitrova@sofiyskavoda.bg; LAB@sofiyskavoda.bg и/или
- ФК 7.9-1 „Формуляр за жалба“, достъпен за изтегляне на официалната интернет страница на дружеството на адрес <https://www.sofiyskavoda.bg/>, раздел "Лабораторни услуги". Формулярът (ФК 7.9-1) може да се подаде на място в секторите на ЛИК/на местата за приемане на заявки/проби или на e-mail: vstefanova@sofiyskavoda.bg; ddimitrova@sofiyskavoda.bg; LAB@sofiyskavoda.bg или центровете за обслужване на клиенти.

Контактите с клиентите, отправени **жалба**, се осъществяват от Мениджър КиЛ или старши мениджър ЛИК.

Всяка постъпила писмена жалба, независимо от мястото и начинът ѝ на постъпване се предава на старши мениджър ЛИК или на Мениджър КиЛ за регистриране.

Регистрирането се извършва в деня на получаването ѝ, ако е постъпила в работно време

Разработил: 01.07.2021 Диляна Димитрова	Проверил: 01.07.2021 Христина Бошнакова	Утвърдил: 01.07.2021 инж. Весела Стефанова
Подпис:	Подпис:	Подпис:

	ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС	ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01
	ЖАЛБИ	Редакция: 02
		Дата: 01.07.2021
		Стр. 4 от 8

(от 08 до 15 часа всеки работен ден) или на следващия работен ден, ако е постъпила след работно време/в почивен ден съгласно утвърдения ред в дружеството и в част 2 на ФК 7.9-1 „Формуляр за жалба“.

Супервайзърите, Мениджър МОиЛА или старши мениджър ЛИК, заедно с Мениджър КиЛ разглеждат постъпилата информация, анализират я до една седмица (7 (седем) дни) от датата на регистрирането ѝ в ЛИК, за да се вземе решение за основателност на жалбата, а именно да се потвърди или да се отхвърли жалбата.

Допустими са жалбите, които се отнасят за лабораторните дейности, за които ЛИК е отговорен. Преценката за основателност се извършва от старши мениджър ЛИК, за да се потвърди дали същата се отнася до дейности, за които ЛИК носи отговорност.

Обстоятелства, които биха могли да доведат до постъпване на жалба, могат да бъдат свързани с:


- неизпълнение на сроковете по споразумение/оферта/договор;
- неспазване на документирани изисквания на клиента, различни от договорените срокове;
- оспорване на резултат/обявено съответствие;
- разлика в дължимите такси с предварително договорената по договор (ако има такава) и други.

Взетото решение и отговорното лице за изпълнението на това решение се документират в част 2 на ФК 7.9-1 „Формуляр за жалба“.

В процеса на анализа трябва да бъде изяснено дали жалбата е основателна, като се проверява:

- Документирани ли са всички изисквания на клиента;

Разработил: 01.07.2021 Диляна Димитрова Подпис:	Проверил: 01.07.2021 Христина Бошнакова Подпис:	Утвърдил: 01.07.2021 инж. Весела Стефанова Подпис:
--	--	---

	ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС	ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01
	ЖАЛБИ	Редакция: 02
		Дата: 01.07.2021
		Стр. 5 от 8


- Дали са достатъчно ясни и точни изискванията на клиента и дали съвпадат с представената му оферта;
- Дали методите за изпитване и пробовземане са спазени, съобразно изискванията на клиента;
- Съхранени ли са всички съществуващи и необходими документи по заявката на клиента, съгласно СУ;
- Актуален ли е бил метрологичния и технически статус на използваното оборудване към момента на извършване на лабораторните дейности;
- Имало ли е несъответствия/отклонения в пробата/извадката/условията на заобикалящата среда/използваните методи/аналитичния контрол;
- Служителите, извършили конкретните дейности, упълномощени ли са за тях, и
- други обстоятелства, свързани с предмета/естеството на конкретната жалба.

При вземане на решение/заключение по жалба се спазва правилото то да бъде основано на преглед на обективни данни и доказателства, свързани с конкретните лабораторни дейности, обект на постъпилата жалба. За целта отговорните служители преглеждат всички записи, документи и цялата необходима информация, свързана с жалбата, за да потвърдят нейната основателност.

Старши мениджър ЛИК изпраща мотивиран отговор на клиента в 10 (десет)-дневен срок от регистрирането на жалбата, относно основателността ѝ и последващите действия, при необходимост. Старши мениджър ЛИК, доколкото е възможно, предоставя на жалбоподателя информация за напредъка от разглеждането на жалбата и заключението/ края на процеса.

Ако жалбата е основателна, всички последващи действия и срокове се съгласуват с жалбоподателя. Определените/предприетите действия по разрешаването на жалба – коригиращи (ако тя е основателна), и/или действия за подобряване (по целесъобразност) се извършват съгласно **ОПК 7.10-1 „Управление на**

Разработил: 01.07.2021 Диляна Димитрова Подпис:	Проверил: 01.07.2021 Христина Бошнакова Подпис:	Утвърдил: 01.07.2021 инж. Весела Стефанова Подпис:
--	--	---

	ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС	ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01
	ЖАЛБИ	Редакция: 02
		Дата: 01.07.2021
		Стр. 6 от 8

несъответстваща работа“ и ОПК 8.6-1 „Подобряване“. За всяка жалба и съответните коригиращи действия по нея се уведомява Директор *„Управление на риска и оптимизация на процеси*”.




При необходимост, в хода на процеса по уреждане на постъпила жалба, могат да участват външни за ЛИК лица, с подходяща компетентност по жалбата, в това число и представители на жалбоподателя. Такова участие се допуска по преценка на Ръководството. Всички мнения/становищата и взетите решения се документират и класират към регистрираната жалба (ФК 7.9-1).


В процеса на обработка и вземане на решения/заключения участват независими от конкретните лабораторни дейности служители на ЛИК/дружеството или външни експерти с компетентност по предмета на жалбата, при необходимост.

Всички външни (за ЛИК) лица, въввлечени във вземането на решения и/или по разрешаването за жалба обявяват своя ангажимент за липса на конфликт на интереси и за опазване на професионалната тайна преди да извършат каквито и да е действия/дейности по конкретната жалба.

Под ръководството на Старши мениджър ЛИК се определят последващите дейности (корекции, коригиращи действия, действия за подобряване), отговорности на персонала и срокове за изпълнение.

В случай на жалба, свързана с установени отклонения/пропуски, свързани със неспазване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договореност, се определят подходящи действия, съобразени със значимостта/разпространението на несъответствието *за решаване на жалбата и предотвратяване/ограничаване на последиците* по реда на ОПК 7.10-1 „Управление на несъответстваща работа“. Предприетите действия и начините на разрешаването на

Разработил: 01.07.2021 Диляна Димитрова Подпис: 	Проверил: 01.07.2021 Христина Бошнакова Подпис: 	Утвърдил: 01.07.2021 инж. Весела Стефанова Подпис: 
---	---	--

	ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС	ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01
	ЖАЛБИ	Редакция: 02
		Дата: 01.07.2021
		Стр. 7 от 8

жалбата се документират по реда на приложените процедури и във ФК 7.9-1 „Формуляр за жалба“.

За жалби, свързани с резултати от изпитване, се предприемат действия, както по реда на процедура ОПК 7.10-1 „Управление на несъответстваща работа“, така и по реда на ОПК 7.8-1 „Докладване на резултатите“.


Когато е приложимо, се извършва повторно изпитване на контролна/нова проба, като се отправя покана към клиента да присъства на повторното изпитване, по преценка на старши мениджър ЛИК.

Старши мениджър ЛИК или Директор „*Управление на риска и оптимизация на процеси*“ (Директора)/определен от Директора служител, който е независим от първоначалната дейност/, определя лицата с отговорности и правомощия за проверка и одобряване на решенията/заключенията по конкретна жалба. Жалбоподателят се информира писмено, от старши мениджър ЛИК/Директора, за резултатите и предприетите действия по жалбата в разумен/договорен срок, като ако повторното изпитване е възможно и то докаже, че жалбата е:

- основателна – направените разходи остават за сметка на ЛИК;
- неоснователна – претенцията се отхвърля аргументирано, направените разходи се уточняват със съответния клиент.

Предявените жалби са важен фактор при оценката на лабораторните дейности и функционирането на СУ, т. к. могат да са информация за тенденции/ слаби места в ЛИК. В тази връзка регистрираните жалби и тяхното разрешаване се анализират и използват при прегледа от ръководството, при изготвяне на целите, при оценката на персонала и т.н.

Разработил: 01.07.2021 Диляна Димитрова Подпис:	Проверил: 01.07.2021 Христина Бошнакова Подпис:	Утвърдил: 01.07.2021 инж. Весела Стефанова Подпис:
--	--	---

 Софийска вода чистот от VEOLIA	ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС	ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01
		Редакция: 02
	ЖАЛБИ	Дата: 01.07.2021
Стр. 8 от 8		

6. ДОКУМЕНТИРАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ЗАПИСИТЕ

Съставените и получени по изискванията на настоящата процедура документи (документираните жалби, в т.ч. писма, ФК 7.9-1 „Формуляр за жалба“) се съхраняват от Мениджър КиЛ в срок до края на календарната година, в която са регистрирани, след което се класират, анализират и обобщават за прегледа от ръководството съгласно ОПК 8.9-1 „Прегледи от ръководството“. След това записите се архивират и управляват съгласно процедура ОПК 8.4-1 „Управление на записите“.

7. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

- 7.1 ОПК 7.8-1 „Докладване на резултатите“
- 7.2. ОПК 7.10-1 „Управление на несъответстваща работа“
- 7.3. ОПК 8.4-1 „Управление на записите“
- 7.4. ОПК 8.6-1 „Подобряване“
- 7.5. ОПК 8.9-1 „Прегледи от ръководството“
- 7.6. СИ-05-02 „Управление на сигнали за отклонения в качеството на питейната вода“
- 7.7. ФК 7.9-1 „Формуляр за жалба“

8. ХРОНОЛОГИЯ НА ПРОМЕНИТЕ

№ по ред	Основание за изменението	Страница/-и с изменение	Версия, редакция	В сила от: (дата)
1	Промяна в структурната схема на ЛИК	2,3,4	Версия 01, редакция 01	01.05.2019
2.	Промяна в Организационната структурата на Дружеството и структурната схема на ЛИК	1÷8	Версия 01, редакция 02	01.07.2021

Разработил: 01.07.2021 Диляна Димитрова Подпис:	Проверил: 01.07.2021 Христина Бошнакова Подпис:	Утвърдил: 01.07.2021 инж. Весела Стефанова Подпис:
--	--	---