

Алгоритм подання скарг

Етап 1 – скарга на невідповідність якості приймається лише у разі, якщо вона викладена офіційно і в письмовій формі. Термін прийому скарг та рекламаций закінчується з терміном дії висновку фітосанітарної експертизи чи протоколу випробувань;

Етап 2 - скарги та рекламации реєструються у завідувача відділу з кадрової роботи Державної установи «Львівська фітосанітарна випробувальна лабораторія Держпродспоживслужби» в «Журналі реєстрації вхідної документації або кореспонденції» в день надходження з присвоєнням порядкового номера та дати. Після резолюції директора скарги направляються до заступника директора та реєструються в «Журналі реєстрації скарг та рекламаций» (ОПФ 7.9-01). Скарги та рекламации зберігаються у керівника з якості в папці «СКАРГИ» впродовж 5 років;

Етап 3 – при аналізі скарг розглядаються наступні чинники: відповідність етапів проведення випробування вимогам НД, правильність реєстрації та оброблення результатів випробування, функціональність обладнання, якість витратних матеріалів, дотримання умов навколишнього середовища, компетентність персоналу, тощо;

Етап 4 - лист зі скаргою аналізується спільно завідувачами відділів ВЛ, керівником з якості та головним юрисконсультом, за необхідності, на предмет справедливості рекламаций. Анонімні рекламации не аналізуються.

За результатами аналізу приймається рішення:

– про несправедливість рекламаций. В цьому випадку замовнику надсилається лист-відповідь, а копія цього листа зберігаються у ВЛ в папці «СКАРГИ»;

– про справедливість рекламаций. Лист-рекламация адресується керівнику з якості для збереження і подальшого аналізу спільно з завідувачами відділів ВЛ. Вирішується, хто допустив невідповідну роботу і відпрацьовуються причини рекламаций, оформляється «Протокол невідповідності» (ОПФ 7.10-02). Подальші дії з виявлення і ліквідації невідповідностей виконуються у відповідності з ПСУ 7.10-01 «Керування невідповідною роботою» та ПСУ 8.7-01 «Проведення коригувальних дій».

Етап 5 – замовник інформується письмово про виявлену невідповідну роботу; у разі необхідності висновки фітосанітарної експертизи та протоколи випробувань відкликаються;

Етап 6 – розроблення, впровадження та оцінювання ефективності коригувальних дій відбувається згідно з процедурою ПСУ 8.7-01 «Проведення коригувальних дій»;

Етап 7 – після усунення причин виникнення невідповідної роботи проводиться повторне випробування;

Етап 8 – результати розгляду скарг заносяться до «Журналу реєстрації скарг та рекламаций» ОПФ 7.9-01.