 <p>Лабораторија за животна средина</p>	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА КВАЛИТЕТ	ОПК 7.9	
	Рекламации	Верзија: 03	Вид на издание: Оригинал
		Важи од: 18.02.2021	Страни: 1 од 2

1 Цел

Оваа Основна Процедура за Квалитет има за цел да го дефинира процесот на управување со рекламации. Оваа процедура е достапна на барање на клиент и е јавно објавена на интернет страната на Фармахем ДООЕЛ- Лабораторија за животна средина (www.farmahem.com.mk).

2 Опис

2.1 Основни принципи на процес на управување со рекламации

- сите клиенти имаат право да поднесат рекламација;
- ФЛЖС сите пристигнати рекламации, како и документите и записите кои произлегуваат од нив, ги смета за доверливи податоци;
- сите рекламации се решаваат непристрасно и објективно;
- на барање на клиентот, ФЛЖС се обврзува да го информира клиентот за текот на процесот на решавање на рекламацијата;
- одговорните соработници кои учествувале во процесот на услугата на која се однесува рекламацијата, не учествуваат во решавање на рекламацијата, сè со цел да не се загрози објективноста, непристрасноста и независноста на извршениот процес на решавање и подоцна спроведување на мерките.

2.2 Процес на управување со рекламации

→ Прием

Сите клиенти, без разлика на причините, имаат право да поднесат рекламација (жалба) до ФЛЖС, а која може да се однесува на било кој дел од процесот на услуга. Рекламацијата се доставува во пишана форма, на меморандум на клиентот или во слободна форма, печатена или електронски (преку е-пошта). Рекламации кои се искажани усно нема да бидат разгледани и решавани.


Пристигнатата рекламација се внесува во СпК 7.9 „Рекламации“, каде се означува со број и датум на прием, називот на клиентот и краток опис на рекламацијата. Рекламацијата се проследува до Раководство на ФЛЖС и се информира клиентот дека е извршен прием на поднесената рекламација.

→ Проверка на оправданост на рекламацијата

Процесот на евидентирање, евалуација и решавање на рекламации се врши преку пополнување на ФК 7.9 „Рекламации“, преку кој е опфатен целиот процес на управување и решавање на рекламации.

Оправданоста и значењето на рекламацијата го преиспитува и утврдува ШФЛЖС, преку собирање на сите потребни информации за решавање на рекламацијата. Одговорните соработници кои учествувале во процесот на услугата на која се однесува рекламацијата, се должни да дадат свое мислење за процесот на извршената услуга, но не и да учествуваат во решавање на рекламацијата, сè со цел да не се загрози објективноста, непристрасноста и независноста на извршениот процес на решавање и подоцна спроведување на мерките.

ШФЛЖС, во процесот на евалуација и решавање, може да ангажира и надворешен експерт или група, во случаи кога со рекламацијата се засегнати сите одговорни соработници компетентни да учествуваат во процесот на управување со рекламацијата.

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА КВАЛИТЕТ	ОПК 7.9	
	Рекламации	Верзија: 03	Вид на издание: Оригинал
		Важи од: 18.02.2021	Страни: 2 од 2

На негово барање, ШФЛЖС може да го информира клиентот за процесот на управување со рекламацијата, додека истиот е во тек.

→ **Решение од спроведена анализа**

По извршената анализа, ШФЛЖС го информира клиентот за решението на поднесената рекламација.

Ако во текот на процесот на решавање на рекламацијата е утврдено дека е основана, истата се смета за несообразност и со неа се постапува согласно ОПК 7.10 „Несообразности“ и ОПК 8.7 „Корективни мерки“. За предвидените мерки за нејзино решавање писмено се известува клиентот. ШФЛЖС именува персонал задолжен за спроведување и следење на ефективност на предвидени мерки. Трошоците, кои можат да произлезат од процесот на спроведување на мерките се на терет на ФЛЖС.

Ако во текот на процесот на решавање на рекламацијата е утврдено дека е неоснована, ШФЛЖС писмено го известува клиентот и му ги приложува записите/ доказите од извршената анализа.

2.3 ФЛЖС, како примател на рекламацијата, се обврзува за собирање и евалуација на сите докази, записи и документи кои се однесуваат на рекламацијата, а произлегуваат од клиентот и/или од процесот на управување со рекламацијата.

2.4 Сите документи и записи кои се произлезени од процесот на управување со рекламации се чуваат во печатен формат, во класер, најмногу 4 години. Со овие документи и записи управува одговорниот за квалитет. По истекот на рокот на чување, истите се уништуваат, во присуство на ШФЛЖС.

2.5 Ако при процесот на управување со рекламации е детектиран потенцијален ризик, истиот се обработува согласно на ОПК 8.5 „Управување со ризици“.

2.6 Управување со Рекламации и СУ

Сите рекламации кои се пристигнати на адреса на ФЛЖС се еден од влезните елементи и предмет на разгледување при редовни или вонредни Прегледи од Раководството и интерни проверки. При вакви разгледувања се врши евалуација на процесот на решавање на рекламацијата, ефикасноста и ефективноста во спроведувањето на мерките, како и комуникацијата со клиентот.

3 Придружни документи

ФК 7.9 „Рекламации“;

СпК 7.9 „Рекламации“.