

Державна установа «Чернігівська обласна фітосанітарна лабораторія»	Процедура системи управління	ПСУ 7.9.01
	Опрацювання скарг	
Затверджую: Директор <i>[Підпис]</i> М.Ф. Крупеник <u>30.06.2023</u>	Погоджую: Завідувач ВФА <i>[Підпис]</i> Н.С. Забігайло Завідувач ВРЗОД <i>[Підпис]</i> О.І. Заровська <u>30.06.2023</u>	Розробив: Керівник з якості <i>[Підпис]</i> С.П. Мокрій <u>30.06.2023</u>

Термін дії – до перевидання.

Ця процедура не може бути частково або повністю скопійована, тиражована чи розповсюджена без дозволу керівництва Державної установи «Чернігівська обласна фітосанітарна лабораторія».

Всього екземплярів – 1.

Місце знаходження – папка 04-13 у керівника з якості.

1. Мета

Технічне забезпечення виконання вимог Стандарту щодо опрацювання скарг з боку замовників чи інших сторін на діяльність лабораторії.

2. Область використання

Процедура дійсна для всієї ВЛ.

3. Нормативні посилання

Відповідають Настанові з якості.

4. Терміни та визначення

Загальноприйняті в Настанові з якості.

5. Скорочення

Загальноприйняті в Настанові з якості.

6. Відповідальність

Відповідальність за функціонування даної процедури несе директор ВЛ.

Відповідальність за виконання вимог даної процедури несе персонал ВЛ та керівник з якості.

7. Основна частина

7.1. Загальні положення.

Скарги, що надходять до лабораторії від замовників або інших сторін, розглядаються згідно з даною процедурою. Опис процесу розгляду скарг є публічно доступний і розміщений на сайті лабораторії (www.karant.in.ua).

ВЛ розглядає отримані скарги у разі підтвердження, що скарга стосується діяльності лабораторії. Матеріалами, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в скарзі є:

- поводження зі зразками для випробування;
- процесу проведення випробування;
- тривалості проведення випробування;
- результатів випробування;
- конфіденційності.

Лабораторія несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях опрацювання скарг.

Скарга подається на ім'я директора лабораторії в письмовій формі на паперових або електронних носіях із зазначенням інформації про заявника. Скарга має бути підписана заявником із зазначенням дати. Анонімні скарги не розглядаються.

7.2. Розгляд скарг.

Скарги, що надходять від замовників або інших осіб, реєструються в лабораторії в день їх надходження як зовнішня документація з присвоєнням вхідного номера, а потім після резолюції директора – в «Журналі реєстрації скарг» (ОПФ 7.9.01) у керівника з якості.

Лист зі скаргою аналізується керівником якості спільно з провідним юрисконсультом та завідувачем відділу, діяльності якого стосується скарга. Хід розгляду скарг документується в ОПФ 7.9.02 «Протокол розгляду скарг», який за вимогою надається всім зацікавленим сторонам.

За результатами аналізу приймається рішення:

- про неправомірність скарги.
- про обґрунтованість скарги. Керівник з якості відпрацьовує причини скарги, оформлює ОПФ 7.10.01 «Протокол невідповідності». Подальші дії виконуються у відповідності з ПСУ 7.10.01 «Керування невідповідною роботою» та ПСУ 8.7.01 «Коригувальні дії».

В усіх випадках, незалежно від ступеня правомірності скарги, її скаржник одержує письмову відповідь про результат її розгляду та прийняте рішення не більше чим через один місяць від дня надходження скарги.

У випадку оскарження результатів випробування та за вимогою замовника проводиться повторна фітосанітарна (арбітражна) експертиза (аналіз) у фітосанітарній лабораторії, яка уповноважена центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері карантину та захисту рослин згідно «Порядок проведення інспектування, огляду, фітосанітарної експертизи (аналізів), повторної фітосанітарної (арбітражної) експертизи (аналізів), нагляду обстеження, моніторингу, знезараження об'єктів регулювання, оформлення сертифікатів, передбачених Законом України «Про карантин рослин», контролю за проведенням огляду в частині відбору зразків та вибіркового контролю за проведенням фітосанітарної експертизи (аналізів) затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 15 листопада 2019 р. за № 1177.

8. Документація

ПСУ 7.10.01 «Керування невідповідною роботою»

ПСУ 8.7.01 «Коригувальні дії»

ОПФ 7.9.01 «Журнал реєстрації скарг»

ОПФ 7.9.02 «Протокол розгляду скарг»

ОПФ 7.10.01 «Протокол невідповідностей»

9. Зміни