

Apraksts sagatavots pamatojoties uz Institūta "BIOR" aktuālo rīcības instrukciju DC-RI-Q-13 "Sūdzību un priekšlikumu iesniegšanas un izskatīšanas kārtība Institūtā "BIOR".

Sūdzība – organizācijai adresēta neapmierinātības izpausme, kas saistīta ar produktu vai pakalpojumu, vai pašu sūdzību izskatīšanas procesu, kad skaidri vai nešaubīgi tiek gaidīta atbilde vai lēmums (LVS EN ISO 9000:2016 p. 3.9.3.).

Sūdzības saņemšana

Sūdzības un priekšlikumus Institūtā "BIOR" var iesniegt jebkura fiziska vai juridiska persona rakstveidā (brīvā formā vai uz veidlapas DC-RI-Q-13/F4), elektroniskā veidā vai izsakot mutvārdos. Sūdzības un priekšlikumi tiek reģistrēti un izskatīti, rakstiski/e-veidā sniedzot atbildi sūdzības iesniedzējam. Sūdzību un domstarpību cēloņus analizē un iegūto informāciju izmanto Institūta "BIOR" darbības uzlabošanai. Institūts "BIOR" izskata sūdzības, ievērojot Latvijas Republikas tiesiskos aktus, Institūta "BIOR" rīcības instrukcijas, prasības un ar klientiem noslēgtos līgumus.

Uz mutvārdos izteiktām sūdzībām pārsvarā atbildi sniedz tūlīt. Ja tas nav iespējams, par to paziņo klientam, noformē mutvārdu sūdzību rakstveidā un konsultējoties ar atbildīgajiem speciālistiem gatavo informāciju atbildes sniegšanai.

Sūdzības un priekšlikumus no klientiem pieņem Rīgā, Leļupes ielā 3 un Klientu apkalpošanas nodaļas paraugu pieņemšanas kabinetos (skat. Institūta "BIOR" mājaslapu – www.bior.lv), elektroniski (bior@bior.lv) vai telefoniski. Pēc iesnieguma saņemšanas Institūta "BIOR" darbinieks nosūta sūdzību vai priekšlikumu reģistrēšanai Institūta "BIOR" direktora palīdzībai vai Kvalitātes nodaļas vadītājam, tad sūdzību/priekšlikumu reģistrē žurnālā, piešķirot unikālo identifikācijas numuru izsekojamības nodrošināšanai.

Nepilnīgu datu par sūdzību/ priekšlikumu gadījumā, sūdzība netiek izskatīta, par to ziņojot pieteicējam.

Sūdzību pamatošana, izskatīšana un risināšana

Pēc sūdzības reģistrēšanas Institūta "BIOR" direktors ieceļ atbildīgo personu par tās izskatīšanu, ievērojot neietekmējamības principu – izslēdzot šī darbinieka dalību darbībās, kas saistītas ar sūdzību un izslēdzot personīgu vai komerciālu saistību ar sūdzības iesniedzēju.

Atbildīgais/-ie par sūdzības izskatīšanu izvērtē saistošos dokumentus un analizē informāciju. Pamatojoties uz iegūtajiem rezultātiem, veic sūdzības pamatotības novērtējumu un pieņem lēmumu par veicamajām darbībām reaģējot uz sūdzību (plāno korektīvās darbības pamatotas sūdzības gadījumā), sagatavo rakstisku atbildi sūdzības iesniedzējam. Sūdzības izskatīšanas gaitu un rezultātus dokumentē, tie ir izsekojami. Oficiālā rakstiskā atbilde sūdzības iesniedzējam tiek sūtīta, izmantojot elektronisku saziņas sistēmu, atbildes vēstuli apstiprina un paraksta institūta direktors.

Pamatotas sūdzības gadījumā veic pasākumus, lai novērstu neatbilstošās darbības sekas un nepieļautu neatbilstības atkārtosanos saskaņā ar Korektīvo darbību plānu.

Sūdzību izskatīšanas termiņš ir 10-30 darba dienas no sūdzību saņemšanas dienas. Ja objektīvu iemeslu dēļ 30 dienu termiņu nav iespējams ievērot, par to ziņo sūdzības iesniedzējam.

Sūdzības izskatīšanas protokolus par Institūta "BIOR" laboratoriju darbību un ar to saistītos dokumentus glabā 5 gadus.

Par sūdzību izskatīšanas rezultātiem Kvalitātes nodaļas vadītājs informē direktoru un direktora vietniekus. Apkopojošā informācija par saņemtām sūdzībām tiek iekļauta arī ikgadējā Institūta "BIOR" Pārvaldības pārskatā.

Priekšlikumu izskatīšana

Pēc priekšlikuma reģistrēšanas, nekavējoties, bet ne vēlāk kā 2 darba dienu laikā, Kvalitātes nodaļas vadītājs saņemto priekšlikumu iesniedz attiecīgajam struktūrvienības vadītājam izskatīšanai.

Noraidītos priekšlikumus var ierosināt apspriedei pārvaldības pārskates vai citās sanāksmēs, ja Kvalitātes nodaļa savas kompetences ietvaros uzskata to par nepieciešamu.