

## OPIS PROCESA OBRAVNAVANJA PRITOŽB

Vsako pritožbo, ki zadeva procese laboratorija se posreduje vodji laboratorija, ki v postopek razrešitev pritožbe vključi vodjo kakovosti. Pritožba je enakovredna neskladnosti in se kot taka obravnava v skladu z dokumentom 1-Q-04-Obvladovanje neskladnosti in predlogov za izboljšavo.

Vodja kakovosti prične postopek skladno z dokumentom 1-Q-04-Obvladovanje neskladnosti in predlogov za izboljšavo. Skupaj z vodjo laboratorija določita potrebne aktivnosti za razrešitev pritožbe, ki vključuje:

- oceno utemeljenosti pritožbe,
- analizo vzroka,
- pripravo in izvedbo korektivnega ukrepa za razrešitev pritožbe,
- oceno uspešnosti korektivnega ukrepa.

Vse potrebne informacije za izvedbo aktivnosti analize vzroka in priprave korektivnega ukrepa se lahko pridobi tako od vložnika pritožbe kot izvajalcev vključenih v proces preskušanja.

Postopek razrešitve pritožbe lahko obravnavajo le osebe, ki niso neposredno sodelovale v procesu preskušanja.

Vodja kakovosti skupaj z vodjo laboratorija pisno (najkasneje v 10 delovnih dneh od prejema pritožbe) obvesti vložnika pritožbe o prejemu pritožbe in sprejetih ukrepih. Po potrebi ali v primeru prekoračitve predpisanega roka se vložnika pritožbe ločeno informira o prejetju pritožbe in/ali poteku pritožbenega postopka in/ali končni odločitvi glede prejete pritožbe. Omenjena obvestila, pred posredovanjem vložniku pritožbe, pregleda in odobri oseba, ki ni bila vključena v postopek razrešitve pritožbe.

Kadar vložnik pritožbe in vodja laboratorija ne rešita pritožbe, se pritožba usmeri na drugi nivo. V tem primeru reševanje prevzame direktor IMK d.o.o.. O odločitvi se obvesti odjemalca v najkrajšem možnem času, ki ne sme biti daljši od 30 dni.

Vsa dokumentacija povezana z razrešitvijo pritožbe se hrani v arhivu OE LKK v mapi delovnega naloga. Istočasno se pritožba zavede tudi v tajništvo IMK d.o.o. (1-Q-07-OB04-Evidenca reklamacij strank glede izvedbe naročila).

Uporabnikom storitev laboratorija je na voljo javno dostopen opis obravnavanja pritožb na spletnih straneh IMK d.o.o., kot izvleček tega navodila.