

1.1. **Niezgodności / reklamacje**

Procedura postępowania z usługami niezgodnymi przedstawia się następująco:

- 1) Identyfikacja i udokumentowanie niezgodności.
- 2) Analiza niezgodności dla ustalenia sposobu postępowania - dyspozycje.
- 3) Wyeliminowanie niezgodności.
- 4) Ocena realizacji,
- 5) Analiza przyczyn - działania korygujące.

Niezgodność może wynikać z przeprowadzonych audytów wewnętrznych, przeglądu zarządzania, niezgodnej realizacji zamówienia, umowy, skargi Klienta.

Skarga / reklamacja jest zgłaszana do Najwyższego Kierownictwa, które uruchamia postępowanie reklamacyjne. Historia niezgodności / reklamacji zapisywana jest w Rejestrze niezgodności / reklamacji – Załącznik nr 4. Najwyższe Kierownictwo przyjmuje reklamację do Klienta szczegółowo wyjaśniając zaistniały problem. Następnie kontaktuje się z pracownikiem, której reklamacja dotyczy i wyjaśnia problem ustalając jego przyczynę i sposób postępowania. Najwyższe Kierownictwo osobiście kontaktuje się z Klientem i przedstawia propozycję załatwienia reklamacji. Jeśli Klient akceptuje sposób jego rozwiązania, wówczas Najwyższe Kierownictwo podsumowuje sprawę w wysłanym do Klienta mailu oraz zapisuje reklamację w Rejestrze niezgodności / reklamacji.

1.2. **Działania korygujące.**

Działania korygujące podejmuje się w celu wyeliminowania przyczyny niezgodności/reklamacji i zapobieżeniu ich powtórnemu wystąpieniu. Zakres podejmowanych działań korygujących jest adekwatny do rodzaju niezgodności/reklamacji i ich skutków. Proces kończy się w przypadku, gdy podjęte działania są skuteczne. Przyczyny niezgodności są w pierwszej kolejności identyfikowane i eliminowane przez Najwyższe Kierownictwo. Historia działań korygujących zapisywana jest w Rejestrze niezgodności / reklamacji – Załącznik nr 4a.

Doskonalenie skuteczności systemu zarządzania odbywa się poprzez kształtowanie polityki jakości, analizę ryzyka, wyznaczanie nowych celów, poprzez działania korygujące. Najwyższe Kierownictwo jest odpowiedzialne za analizę danych z procesów i podejmowanie

działań doskonalących wspólnie z pracownikami realizującymi poszczególne zadania w organizacji.