

Regulamin reklamacji

1. PRZEDMIOT I ZAKRES STOSOWANIA

1.1. Przedmiotem procedury jest nadzór nad postępowaniem dotyczącym reklamacji

- zabezpieczenie produktu / usługi przed skutkami reklamacji
- doskonalenie procesów poprzez eliminowanie przyczyn reklamacji.

1.2. Zakres stosowania procedury:

- identyfikacja wystąpienia reklamacji,
- określenie przyczyny reklamacji,
- identyfikacja ryzyka przyszłego występowania reklamacji,
- określenie, wdrożenie, ocena skuteczności działań likwidujących skutki wystąpienia reklamacji,
- określenie, wdrożenie, ocena skuteczności działań zapobiegających przyczynom występowania reklamacji,
- udokumentowanie informacji nt. reklamacji i jej właściwy obieg.

2. DEFINICJE I TERMINOLOGIA ORAZ UŻYWANE SKRÓTY

2.1. **Reklamacja:** zgłoszone i udokumentowane zastrzeżenie klienta BLDG dotyczące świadczonej przez BLDG usługi lub innych działań BLDG mogących oddziaływać na klienta. Reklamacja uznana za zasadną oznacza niezgodność wymagającą wprowadzenia działań doskonalących.

2.2. **Działania doskonalące:** w rozumieniu niniejszego procesu to działania mające na celu:

- Wyeliminowanie lub minimalizacja skutków wykrytej reklamacji,
- Wyeliminowanie przyczyn przyszłej potencjalnej reklamacji

3. ZASOBY DO REALIZACJI PROCESU

- Zarząd,
- Koordynator organizacyjny oraz wyznaczeni pracownicy, których dotyczy reklamacja,
- infrastruktura informatyczna BLDG,
- dostęp do informacji źródłowej.

4. WYKAZ ODPOWIEDZIALNOŚCI I KOMPETENCJI

4.1. **Zarząd:** podjęcie decyzji o realizacji działań doskonalących

4.2. **Koordynator organizacyjny:**

- 4.2.1. nadzorowanie całego procesu rozpatrywania reklamacji,
- 4.2.2. klasyfikacja reklamacji,
- 4.2.3. zatwierdzenie działań likwidujących skutki wystąpienia reklamacji i ocena ich skuteczności,
- 4.2.4. określenie, wdrożenie, ocena skuteczności działań zapobiegających przyczynom występowania reklamacji,
- 4.2.5. gromadzenie i przetwarzanie informacji o reklamacjach w celu identyfikacji ryzyka występowania reklamacji w przyszłości,

- 4.2.6. inicjowanie propozycji w zakresie działań zapobiegawczych reklamacjom,
- 4.2.7. zatwierdzanie „Kart reklamacji”,
- 4.2.8. weryfikacja zapisów „Rejestru reklamacji” pod kątem kompletności danych,

4.3. Pracownik BLDG:

- 4.3.1. identyfikacja reklamacji oraz weryfikacja źródła informacji,
- 4.3.2. niezwłoczne informowanie koordynatora organizacyjnego o reklamacjach
- 4.3.3. zbadanie i określenie przyczyny reklamacji,
- 4.3.4. identyfikacja ryzyka przyszłego występowania reklamacji,
- 4.3.5. prowadzenie „Kart reklamacji”,
- 4.3.6. planowanie i uzgadnianie z bezpośrednim przełożonym działań doskonalących,
- 4.3.7. wdrażanie działań doskonalących.

5. TRYB POSTĘPOWANIA

- 5.1. Klient może zgłosić reklamację osobiście, telefonicznie lub mailowo
- 5.2. Pracownik BLDG, który pozyskał wiedzę o reklamacji niezwłocznie zgłasza ten fakt przełożonemu.
- 5.3. W przypadku reklamacji koordynator organizacyjny podejmuje wszelkie działania zmierzające do wyjaśnienia okoliczności sprawy, a w szczególności:
 - wysłuchuje pracownika prowadzącego sprawę, której dotyczy reklamacja,
 - uwzględnia i rozpatruje dokumentację prowadzoną w sprawie,
 - uwzględnia i rozpatruje wyniki postępowań wyjaśniających, kontrolnych itp. prowadzonych przez inne podmioty,
 - podejmuje decyzję o uznaniu reklamacji za zasadną lub niezasadną.
- 5.4. Reklamacja uznana za zasadną wymaga dalszego postępowania.
- 5.5. Uznanie reklamacji za niezasadną wymaga stosownego uzasadnienia, dokonania analizy czy usługa objęta reklamacją wymaga wprowadzenia nadzoru lub podjęcia działań doskonalących.
- 5.6. W przypadku każdej reklamacji, koordynator organizacyjny zleca pracownikowi opracowanie i odesłanie klientowi wnoszącemu reklamację odpowiedzi zawierającej wyczerpującą analizę stanu i podjętą decyzję.
- 5.7. Koordynator organizacyjny biorąc pod uwagę możliwości i potencjalne skutki, określa zasady usunięcia skutków reklamacji. Możliwe jest:
 - skorygowanie (naprawienie niezgodności własnego procesu),
 - zatrzymanie procesu / zawieszenie dostarczania usługi,
 - poinformowanie klienta lub innych uczestników procesu,
- 5.8. Koordynator organizacyjny zleca pracownikowi zbadanie i określenie przyczyny reklamacji oraz identyfikację ryzyka przyszłego występowania reklamacji w tym zakresie.
- 5.9. Pracownik dokonuje zapisu informacji w formie „Kart reklamacji”, stanowiącego źródło dla „Rejestru reklamacji”
- 5.10. Koordynator organizacyjny zatwierdza działania likwidujące skutki wystąpienia reklamacji i ocenia ich skuteczność.
- 5.11. Rozpatrzenie reklamacji trwa nie dłużej niż 14 dni. W tym terminie Klient otrzymuje pisemną odpowiedź na złożoną reklamację.
- 5.12. Klient jest informowany o wyniku

- 5.13. Jeżeli niezgodność spowodowała powstanie zobowiązań finansowych, wówczas koordynator organizacyjny informuje o tym Zarząd, który podejmuje decyzję dotyczącą sposobu sfinansowania zobowiązań.
- 5.14. W przypadku realizacji projektów finansowanych ze środków publicznych, postępowanie dotyczące reklamacji realizowane jest w trybie zawartych umów o dofinansowanie, w tym w szczególności realizacji postanowień pokontrolnych - uwagi w tym zakresie mogą stanowić dodatkowe źródło doskonalenia procesów.

6. WYJŚCIA I ODBIORCY DANYCH WYJŚCIOWYCH Z PROCESU

- Zidentyfikowana niezgodność i jej potencjalne skutki.
- Zidentyfikowane źródła i przyczyny niezgodności.
- Opisane metody likwidacji negatywnych skutków niezgodności i przyczyn (działanie doskonalące).
- Udokumentowanie informacji, w tym w celu dalszego wykorzystania dla innych potencjalnych niezgodności w MARR.

Załączniki do procedury:

1. Wzór karty reklamacji

KARTA REKLAMACJI nr/.. rok..

Identyfikacja wystąpienia reklamacji.	
Proces objęty działaniem	
Źródło informacji	
Opis reklamacji; uzasadnienie zasadności / bezzasadności	
Nadzór nad niezgodną usługą / produktem: likwidacja skutków wystąpienia reklamacji	
Działania zapobiegające przyczynom występowania reklamacji. Uzasadnienie zasadności / bezzasadności.	
..... Zgłaszający, data i podpis Zarząd BLDG, data i podpis

Opis i ocena skuteczności działań:

Likwidujących skutki
wystąpienia reklamacji

Zapobiegających
przyczynom
występowania
niezgodności

Ocena ryzyka wystąpienia
podobnych niezgodności

.....
Wdrażający, data i podpis
podpis

.....
Zarząd BLDG, data i