

| | |
|-----------------------------|---------------------------|
| מס' ה.ע.: ACSM 11.12 | הוראת עבודה תו תקן |
| ה.ע.: טיפול בתלונות | |

1 כללי

1.1 תחום הנוהל

1.1.1 נוהל זה קובע את הכללים לטיפול בתלונות המתקבלות במנהלת תפעול תו תקן, הנוגעות לאחת מפעולות מנהלת תפעול תו תקן, אחד מעובדיו או יצרן במערכת תו תקן.

1.2 מטרה

- 1.2.1 להבטיח שתלונות יטופלו ביסודיות, במהירות וללא משוא פנים.
- 1.2.2 להבטיח שיופקו לקחים מתלונות וייערכו פעולות מתקנות אם יתברר שהדבר מתחייב מממצאי הטיפול בתלונות.
- 1.2.3 לשפר את שביעות רצון הלקוחות וכלל הציבור מתפקוד מנהלת תפעול תו תקן.

1.3 ישימות

1.3.1 עובדי מנהלת תפעול תו תקן, ועדת היתרים, מנהלת תו תקן.

2 מסמכים ישימים

2.1 מסמכים המוזכרים בנוהל זה

- 2.1.1 ת"י ISO/IEC 17065 – הערכת התאמה- דרישות מגופים שמתעידים מוצרים, תהליכים ושירותים.
- 2.1.2 ת"י ISO/IEC 17020 – הערכת התאמה- דרישות לפעולתם של גופים מטיפוסים שונים המבצעים בחינה.
- 2.1.3 הוראת עבודה ACSM 11.10 - פעולות מתקנות ומונעות.
- 2.1.4 נוהל המכון 156 - טיפול בתלונות.

2.2 נספחים וטפסים

אין.

| | |
|-----------------------------|---------------------------|
| מס' ה.ע.: ACSM 11.12 | הוראת עבודה תו תקן |
| ה.ע.: טיפול בתלונות | |

3 הגדרות

- 3.1 רכז התלונות** - עובד הממונה ע"י ראש מנהלת תפעול תן תקן לטפל בתלונות הקשורות למנהלת תפעול תו תקן.
- 3.2 תלונה ישירה** - תלונה שהתקבלה מאדם, שאינו עובד של המכון, שמביעה חוסר שביעת רצון עם מעשה או מחדל של המכון כאמור, או של אחד מעובדיו, או של כל פעילות אחרת שהמכון מבוצע כחלק מחובותיה.
- 3.3 תלונה עקיפה** – תלונה על מוצר, תהליך, או שירות של ארגון שאושר ע"י מכון התקנים הישראלי וקשורה לפעילות האגף.

4 פרוט והוראות

4.1 אחריות

- 4.1.1** מנהלת תפעול תו תקן אחראית לטפל בתלונות והמחלוקות הבאות:
- א. תלונות ישירות הנוגעות בפעילות המנהלה.
- ב. תלונות עקיפות הקשורות ביצרנים או במוצרים המסומנים בתו תקן.
- 4.1.2** האחריות לטיפול בתלונה חלה על האדם שהתמנה לטפל בתלונה ע"י ראש מנהלת תפעול תו תקן.
- 4.1.3** האחריות המלאה לטיפול בתלונות חלה על ראש מנהלת תפעול תו תקן. האחריות כוללת: רישום, האצלת סמכויות, מעקב, סגירה, דיווח ופעולות מתקנות.

4.2 סודיות

- 4.2.1** זהות המתלונן ונושא התלונה יחשבו כמידע חסוי ולא יחשפו לגורמים שאינם מעורבים בתלונה כמוגדר בנוהל זה.

4.3 קבלה ורישום התלונה

- 4.3.1** עובד האגף המקבל תלונה בכל דרך שהיא (בכתב, בעל פה, בטלפון) יעבירה מיד עם קבלתה לרכז התלונות. בשלב זה המתלונן יתבקש לציין את מירב הפרטים האפשריים.
- 4.3.2** רכז התלונות ידווח לראש מנהלת תפעול תו תקן על קבלת התלונה מיידית. רכז התלונות ישלח למתלונן אישור על קבלת התלונה תוך 7 ימי עבודה. במקרה של תלונה עקיפה, הגוף המצוין בתלונה יקבל הודעה תוך 7 ימי עבודה.

| מס' ה.ע.: ACSM 11.12 | הוראת עבודה תו תקן |
|----------------------|--------------------|
| ה.ע.: טיפול בתלונות | |

4.4 הטיפול בתלונה

4.4.1 כל התלונות הישירות יועברו למבקר מכון התקנים בהתאם לנוהל המכון 156.

4.4.2 תלונות עקיפות יטופלו כדלקמן:

א. רכז התלונות יודא שכוח האדם או הנושא שבמרכז התלונה אכן באחריות מנהלת תפעול תו תקן (שפעילות ההתעדה בה עוסקת התלונה אכן בוצעה על ידי מנהלת תפעול תו תקן) ויידע את ראש מנהלת תפעול תו תקן ואת מבקר מכון התקנים.

ב. לאחר בחינת התלונה, ראש מנהלת תפעול תו תקן יחליט מיהו האדם המתאים ביותר לטיפול בתלונה בתוך מנהלת תפעול תו תקן (שלא טיפל בתיק הראשוני). לאחר מכן הוא יעביר אליו את התלונה והמסמכים הנלווים, במידה וקיימים.

ג. המטפל בתלונה יבחן את התלונה על כל היבטיה, ילמד את העובדות הקשורות בה ויברר אם יש בה צדק. בהתאם לצורך המטפל יעיין במסמכים, בתעודות, בתקנים ובכל תיעוד אחר, שיכול להיות לו קשר לתלונה ולבירור העובדות. אם ימצא זאת לנכון, רשאי המטפל להיפגש עם עובדים אחרים ועם המתלונן ולתשאל אותם.

4.5 סיום הטיפול בתלונה

4.5.1 לכל תלונה שנתקבלה תינתן תשובה בכתב ע"י ראש מנהלת תפעול תו תקן או מבקר מכון התקנים.

4.5.2 מכתב התשובה יכלול תקציר הבירור שנערך, הממצאים והמסקנות שהוסקו.

4.5.3 עם משלוח המכתב תיחשב התלונה "סגורה".

4.5.4 במקרה ולתלונה יכולה להיות השלכה משפטית או כספית על המכון, לא תישלח תשובה למתלונן אלא לאחר שנוסח התשובה קיבל את אישורו של היועץ המשפטי של המכון.

4.5.5 התשובה הסופית למתלונן תישלח בתוך 30 ימים מיום קבלתה.

4.5.6 באותם מקרים שבהם לא ניתן לסיים את בירור התלונה תוך פרק זמן זה, באחריות רכז התלונות לשלוח למתלונן תשובת ביניים.

4.5.7 תלונות פתוחות יבדקו לאחר 30 יום והסיבה לאי סגירתן תתועד.

| מס' ה.ע.: ACSM 11.12 | הוראת עבודה תו תקן |
|----------------------|--------------------|
| ה.ע.: טיפול בתלונות | |

4.5.8 ראש מנהלת תפעול תו תקן ישקול אם ובאיזה היקף יש לפרסם את נושא התלונה ואת פתרונה. ראש המנהלה גם יקבע אם התלונה תוצג בוועדה מקצועית בהסתמך על חומרתה ומידת הצדק שבתלונה.

4.5.9 פרטי התלונה יועברו לבוחן התהליך הרלוונטי לסקירה במהלך בחינת התהליך הבאה.

4.6 דיווח ופעולה מתקנת

4.6.1 ראש מנהלת תפעול תו תקן יתייעץ עם היועץ המשפטי של המכון בנושא כל תלונה שעל פי שיקול דעתו עלולה להביא נזק (תדמיתי, משפטי וכו') למערכת תו תקן או למכון כולו. במקרה זה תינתן תשובה למתלונן לאחר ייעוץ מתאים בלבד.

4.6.2 מימוש הפעולה המתקנת בעקבות תלונה או צבר תלונות היא באחריות ראש מנהלת תפעול תו תקן, בהתאם להוראת עבודה ACSM 11.10 - פעולות מתקנות ומונעות.

4.6.3 אחת לשנה, במסגרת סקר הנהלה, תיסקרנה התלונות ופעולות המתקנות/ מונעות שנקטו.

4.6.4 הדיווח לסקר הנהלה ינתח את התלונות לפי חתך של נושאי התלונה, תוך השוואת הממצאים לתקופות קודמות. בין היתר, יכללו הממצאים נתונים על זמני הטיפול בתלונות ומוצדקות התלונות. ראש מנהלת תפעול תו תקן יצרף לדו"ח את המלצותיו ביחס לדרכי הפעולה המתקנת/מונעת שיש לנקוט כדי להקטין ככל האפשר את הגורמים לתלונות.

4.7 רשומות

4.7.1 רכז התלונות יתחזק רשומות על כל התלונות המתייחסות לפעילות במנהלת תפעול תו תקן.

4.7.2 תלונות עקיפות יתועדו בתיקי היצרן.

4.7.3 כל התיעוד הקשור בתלונות יישמר במנהלת תפעול תו תקן למשך 3 שנים.

4.7.4 תלונות ישירות מתועדות גם אצל מבקר המכון, בהתאם לנוהל 156.