	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	КОД: ОПК 709.1 Версия 02 Дата: 01.08.2019г. Изменение 01 Стр. 1 от 2
	ЖАЛБИ	

ОПК 709.1 ЖАЛБИ

1. ЦЕЛ

Процедурата регламентира дейностите, свързани с регистриране, анализиране и обработването на постъпилите в лабораторията жалби. Всички жалби, независимо от източника си се обработват с необходимото внимание в съответствие с тази процедура. Жалба – изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията относно дейности и резултати на лабораторията, за което се очаква отговор.

2. ОБХВАТ

Процедурата се прилага за всички постъпили в лабораторията жалби.

3. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Отговорникът по качеството отговаря за приемане и регистриране на постъпилите жалби. Жалбата се разглежда от Ръководител лаборатория и Отговорникът по качеството, като се преценява дали тя се отнася до дейности, извършени от лабораторията. Отговорникът по качеството информира заинтересованите страни за етапите на разглеждане на жалбата, изготвя необходимата документация по жалбата. Ръководител лаборатория съгласува, а Управителя на дружеството утвърждава всяко решение по обработването на жалбата.

4. ОПИСАНИЕ

Лабораторията приема жалби, постъпили само в писмен вид, документирани във ФК 709.1 „Жалба”. Ако жалбоподател съобщи устно или по телефон, че желае да подаде жалба, то лабораторията го информира за необходимостта от писменото ѝ потвърждаване, за да започне процеса по разглеждането ѝ.


Жалбите могат да бъдат подадени на място в лабораторията, изпратени по електронна поща или куриер на адреса на лабораторията. Всяка жалба постъпила в лабораторията се регистрира в „Регистър на жалбите“ – ФК 709.2 от Отговорника по качеството или Ръководител лаборатория.

Всяка постъпила в лабораторията жалба се проверява и след преглед се взема решение за нейната основателност въз основа на описаните от жалбоподателя обстоятелства. При оценка на жалбата, че е основателна и се отнася до дейностите, извършвани от лабораторията, Ръководител лаборатория определя необходимите действия за разрешаване на жалбата, определят се отговорните лица и срока за разрешаване на жалбата.

Срокът за разглеждане на жалбата, уведомяване и предоставяне на информация на жалбоподателя, не е по-дълъг от 10 работни дни, *считано от датата на получаване на жалбата.*

Лабораторията е отговорна за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на основателна жалба.

Заклученията по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лице, което не е участвало в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Не се изключва заключенията по постъпила жалба да бъдат съставени от външен за лабораторията персонал.

В и К ЕООД  Изпитвателна лаборатория ВОДИ	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	КОД: ОПК 709.1 Версия 02 Дата: 01.08.2019г. Изменение 01 Стр. 1 от 2
	ЖАЛБИ	

Заклученията от жалбата се изготвят в срок до 30 дни от регистрирането на жалбата на базата всички събрани документи и записи при обработването на жалбата, включително открити несъответстващи работи, предприети коригиращи действия и текущата кореспонденция в хода на управлението на жалбата с жалбоподателя.

При основателна жалба лабораторията предприема необходимите действия по реда на процедура ОПК 710.1 „Несъответстваща работа”, а при необходимост и действия по реда на процедура ОПК 807.1 „Коригиращи действия”.

Клиентът се уведомява през всичките етапи на процеса.

При оценена неоснователност на жалбата, същата се отхвърля аргументирано и се уведомява жалбоподателя за взетото решение и основанията за вземането му.

Лабораторията уведомява жалбоподателя за края на процеса на обработване на жалбата, документирани с писмо с изходящ номер от регистъра на дружеството.

Ръководител лаборатория осъществява връзка с жалбоподателя, за да получи обратна информация за неговата удовлетвореност.

Информацията за постъпили жалби и действията за разрешаването им се докладват на прегледите от ръководството и се използват при планиране на целите заложи в политиката за управление за следващ отчетен период, наблюдението и обучението на персонала, както и за въвеждане на действия за подобряване на системата за управление.

5. ДОКУМЕНТИРАНЕ

Създадените и получени във връзка с изпълнението на настоящата процедура документи/записи се архивират и управляват съгласно ОПК 804.1 „Управление на записите“

6. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

- ФК 709.1 Жалба
- ФК 709.2 Регистър на жалбите
- ОПК 710.1 Несъответстваща работа
- ОПК 807.1 Коригиращи действия