	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА</b>	Код: <b>ОП 709-1</b> Редакция: 06 Изменение: 01 Страница: 1 от 3
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ</b>	

## 1. ЦЕЛ

Процесът на разглеждане на постъпилите жалби от клиентите на ЦЛХИК гарантира, че се предприемат всички подходящи действия за тяхното отстраняване при регламентирано сътрудничество с клиентите и заинтересованите страни.

ЦЛХИК носи отговорност за взетите решения на всички нива при разглеждане и отстраняване на причините и следствията от тях, породили жалба, без да се прилагат каквито и да е дискриминационни действия.

## 2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Приемането на жалбите на клиентите, свързани с дейността на ЦЛХИК се извършва в приемната на лабораторията, в деловодството на БАБХ или чрез онлайн формата на интернет страницата на БАБХ „Подай сигнал/предложение/запитване онлайн” на адрес: [http://www.babh.government.bg/bg/Page/problem\\_signal/index/problem\\_signal/%D0%9F%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D0%B9%20%D1%81%D0%B8%D0%B3%D0%BD%EF%BF%BD](http://www.babh.government.bg/bg/Page/problem_signal/index/problem_signal/%D0%9F%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D0%B9%20%D1%81%D0%B8%D0%B3%D0%BD%EF%BF%BD).

ОК е длъжен да предостави информация на клиентите и заинтересованите страни за начина на процедиране с постъпилите жалби в ЦЛХИК.

Проучването на жалбата се прави от ОК, НО и ДЛ.

Решение за основателността на жалбата се взема от ДЛ и ОК, когато последният не е участвал при извършване на дейности, обект на жалбата. В този случай решението се взема от ДЛ и НО.

При необходимост ДЛ обсъжда жалбата с ИД на БАБХ и се набелязват действия за решаването на възникналия проблем.

Предприемат се коригиращи действия от ОК и служителите.

ОК или ДЛ информира жалбоподателя за хода на провежданите коригиращи действия, когато това се изисква от клиента или е възможно и допустимо.

След отстраняване на несъответствието, породило жалбата, ОК анкетира клиента относно неговата удовлетвореност от предприетите коригиращи действия.


Създаването и попълването на досиетата на жалбите, както и тяхното поддържане и съхранение е ангажимент на ОК.

## 3. ОПИСАНИЕ

Приемат се само писмени жалби. Те постъпват в ЦЛХИК или в деловодството на БАБХ. Оттам получените жалби се предават на ДЛ, който от своя страна ги предоставя на ОК за завеждане във Ф 709-1 „Дневник за постъпили жалби”.

Жалбите се класифицират като основателни и неоснователни.

Съставил: Борислав Блажев	Проверил: Захаринка Стоянова	Утвърдил: инж. Елка Темелчева	Важи от:  01.01.2020 г.
Подпис: .....	Подпис: .....	Подпис: .....	

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА</b>	Код: <b>ОП 709-1</b> Редакция: 06 Изменение: 01 Страница: 2 от 3
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ</b>	

Причините, породили жалбите са организационни или технически.

Основание за жалба могат да бъдат:

- неспазване на срокове;
- превишени цени спрямо тарифата;
- неизпълнение на договоренности;
- констатации за професионални отклонения.

### **3.1 СЪЗДАВАНЕ И ПОПЪЛВАНЕ НА ДОСИЕТА НА ЖАЛБИТЕ**

За всяка постъпила жалба ОК завежда досие.

В досиетата на жалбите задължително се прилагат писмата на жалбоподателите.

Към досиетата се включват решенията на членовете на ръководството на лабораторията, извършили проверката и взели решение за основателността на жалбата. При основателните жалби към досиетата се включват мненията (обясненията) на служителите, чиито действия са причинили рекламацията, резултатите от повторното изпитване на контролната проба от служител, който не е участвал при първоначалното изпитване, и анализът на несъответствието, ако е установено такова.

При основателна жалба, директорът на лабораторията нарежда на НО и ОК да предприемат коригиращи действия и да определят срок за тяхното изпълнение, и писмено информира за това клиента.

Ако жалбата е основателна и се отнася за проведените от лабораторията изпитвания, директорът на лабораторията съгласува с жалбоподателя всички свои следващи действия и срокове, но не по-късно от десет дни след постъпването на жалбата.

При основателна жалба последващите действия на лабораторията са съгласно регламентите, описани в Н 710 „Несъответстваща работа“.


Ако жалбата е основателна разходите са за сметка на ЦЛХИК, а когато тя е неоснователна разходите са за сметка на клиента.

ОК контролира и оценява изпълнението на предприетите от НО коригиращи действия, за което уведомява директора на лабораторията.

ЦЛХИК гарантира, че предприетите коригиращи действия по подадена основателна жалба са подходящи и водят до пълното отстраняване на възникналите несъответствия в СУ на лабораторията.

След отстраняване на несъответствието, породило жалбата, ДЛ/ОК анкетира жалбоподателя относно неговата удовлетвореност от предприетите коригиращи действия.

Отговорникът по качеството анализира причините за появата на жалби, осъществява връзка с клиента за получаване на обратна информация относно удовлетвореността му от предприетите коригиращи действия.

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА</b>	Код: <b>ОП 709-1</b> Редакция: 06 Изменение: 01 Страница: 3 от 3
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ</b>	

Ако една основателна жалба е породена от организационни недостатъци (просрочване на срокове, недостатъчна информация за клиента, неспазване на договорености, констатации за професионални отклонения), ОК съвместно с директора на лабораторията разкриват причините за жалбата и набелязват действия за тяхното отстраняване.

Събраната информация и анализи, ОК използва като входни данни за прегледа от ръководството, където предлага предприемане на действия за подобряване с цел предотвратяване на повторни жалби от един и същи характер.

### **3.2 ПОДДЪРЖАНЕ И СЪХРАНЕНИЕ НА КАРТОТЕКА НА ЖАЛБИТЕ**

Досиетата на жалбите се оформят в картотека на жалбите. Картотеката се поддържа и попълва от ОК.

### **3.3 ИЗПОЛЗВАНЕ НА КАРТОТЕКАТА НА ЖАЛБИТЕ**

Достъп до картотеката на жалбите имат ИД на БАБХ и директорът на лабораторията.

При поискване информацията от картотеката може да се предоставя на НО и на служители на ИА „БСА” по време на одити или други проверки.

С писмено разпореждане на Изпълнителния директор на БАБХ или на ДЛ, досиетата на жалбите или части от тях може да се предоставят на засегнатите лица при възникнали съдебни спорове или в други случаи, предвидени в Закона.

Тъй като оценката на жалбите дава указания за слабите места в лабораторията, записите за тях се използват при прегледа от ръководството, при съставяне на плана за управление на СУ за следващата година и евентуално при атестацията на персонала.

Данните от картотеката се използват при подготвянето на Плана за управление на СУ за следващата година и конкретизиране на действията за подобряване на СУ.

## **4 ДОКУМЕНТАЦИЯ**

Дневник за жалбите  
Досие на жалба  
Картотека на жалбите

## **5 СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ**

Ф 709-1          Дневник за постъпили жалби