

Изпитвателна лаборатория - ОДБХ Габрово	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	ОП 7.9-1
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 2 Ревизия: 1 В сила от: 15.11.2021 г.
		Стр. 1 от 4

1. ЦЕЛ

Настоящата процедура има за цел да определи реда за регистриране, анализиране и вземане на решения за предприемане на действия в отговор на жалбите или възраженията, получени от клиент.

2. ОБХВАТ

Тази процедура се прилага във всички случаи на постъпила жалба или възражение от клиенти или други заинтересовани страни по отношение изпитвания, и получени резултати извършени в ИЛ.

3. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящата процедура са използвани термините и определенията, дадени в:

3.1 БДС EN ISO/IEC 17025:2018 Общи изисквания за компетентността на лаборатории за изпитване и калибриране;

3.2 БДС EN ISO/IEC 17000 Оценяване на съответствието. Речник и общи принципи;

3.3 БДС EN ISO 9000 Системи за управление на качеството, основни принципи и речник

4. ОТГОВОРНОСТИ

За изпълнението на изискванията и реда, предвидени с настоящата процедура, основна отговорност и правомощия носят Ръководител ИЛ и членовете на Комисията за разглеждане на жалбата/възражението.

5. ОПИСАНИЕ

Жалбите се приемат само в писмен вид, адресирани до ОДБХ Габрово, получават входящ номер в деловодната система на ОДБХ, резолират се от Директора, след което се препращат за разглеждане по компетентност до Ръководител ИЛ.

Жалбите могат да се отнасят до неспазване на срокове, съмнение за грешни резултати, грешка в протокола от изпитване и други.

Процедурата за управление на жалби е публична и се намира в деловодството на ОДБХ Габрово, в приемно помещение на лабораторията и сайта на БАБХ. Предоставя се на всеки клиент желаещ да се запознае с нея и е на разположение на всички заинтересовани страни при започване на процедура за разглеждане на жалбата.

Жалби могат да се приемат както в свободен текст така и чрез попълване на формуляр от СУ на ИЛ „Жалба от клиент“ – ФК 7.9-1, предоставен от персонала обслужващ приемна лаборатория.

Жалбите постъпили в ИЛ се регистрират и получават пореден номер в „Регистриране на жалби/възражения“ – ФК 7.9-2. Клиента се информира под какъв номер е регистрирана жалбата му, чрез предоставяне на сканирано копие на жалбата.

За регистриране на жалба се изисква следната информация:

- Жалбоподателя /юридическо или физическо лице/ трябва да се е идентифицирал в достатъчна степен за водене на последващи с него комуникации;
- Изложение на обстоятелствата, за които се подава жалбата и приложени за целта обективни доказателства, в т.ч. и копие от издадения от Изпитвателна Лаборатория при ОДБХ Габрово протокол от изпитване;

Изпитвателна лаборатория - ОДБХ Габрово	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	ОП 7.9-1
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 2 Ревизия: 1 В сила от: 15.11.2021 г. Стр. 2 от 4

- Искането, насочено към ИЛ - да бъдат формулирани точно и ясно претенциите на жалбоподателя към работата на лабораторията;
- Дата и подпис на подателя.

Жалбата се разглежда от Ръководител ИЛ и взема решение за даване ход на жалбата.

Не се дава ход на жалба когато:

- Не е от компетентността на ИЛ;
- Жалбата се отнася до събитие, извършено преди повече от една година;
- Възражения по резултатите от изпитванията направени след определения срок от пет работни дни, след получаване на протокола от изпитване;
- Информацията в жалбата съдържа неверни данни;
- Жалбоподателят писмено оттегли жалбата;
- Се установи анонимност;
- Подадена е повторно жалба по въпрос, по който вече има решение.

При установяване, че жалбата не е от компетентността на ИЛ или ще остане без разглеждане, в седемдневен срок от получаването ѝ писмено се уведомява жалбоподателя за прекратяване на жалбата и мотивите за нейната неоснователност.

При взето решение за ход на жалбата, тя се разглежда от Комисията за разглеждане на жалби в седемдневен срок, след което се уведомява жалбоподателя за взетите решения. В случаите, в които се изисква повторен анализ, срокът се удължава с времето необходимо за изпитването съгласно метода.

Ръководител ИЛ определя Комисия за разглеждане на жалбата за всеки конкретен случай.

В състава на Комисията за жалби се включват упълномощени служители - независими (не участвали в изпитванията) експерти, притежаващи професионална компетентност.

По необходимост се включва юрист и външни експерти, компетентни по отношение на дейността към която е насочена жалбата.

Комисията се събира и провежда заседание, на което обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата на жалбата като:

- Анализира и обобщава събраната в хода на разглеждането на жалбата информация;
- Проверява се идентичността на представените документи със съществуващите документи по заявката, съгласно СУ /Заявка, Протокол от изпитване, Работни тетрадки и Дневници/;
- Разглежда всички записи – първични записи, дневници, протоколи и др. имащи отношение към жалбата;
- Проверка за изправността на използваното оборудване;
- При необходимост изисква писмена информация от персонала на ИЛ, имащ отношение към жалбата, която следва да бъде представена в тридневен срок;
- При наложено се повторно изпитване се изследват контролните проби /ако са представени и при условие, че са в срок на годност/, като се възлага изпълнението на независими сътрудници, не участвали в изпитването по жалбата. По искане на

Изпитвателна лаборатория - ОДБХ Габрово	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	ОП 7.9-1
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 2 Ревизия: 1 В сила от: 15.11.2021 г.
		Стр. 3 от 4

клиента ИЛ осигурява достъп до лабораторните помещения където се извършва изпитването.

Комисията за жалби изготвя становище с взети решения по жалбата, отразени в „Обработване на жалби от клиенти” – ФК 7.9-3. Ръководител лаборатория дава заключение и взема решение за предприемане на действия, които могат да бъдат съгласно процедура „Несъответстваща дейност“- ОП 7.10-1, провеждане на коригиращи действия по реда на „Коригиращи действия“ – ОП 8.7-1 или „Управление на риска“ – ОП 8.5-1. Заключениеята и решенията на Ръководител лаборатория, както и поставените срокове за извършване на предприетите действия и определените служители се записват в „Обработване на жалба от клиент” – ФК 7.9-3.

Въз основа становището Ръководител ИЛ уведомява писмено жалбоподателя за напредъка и заключенията по направената от него жалба, а след провеждане на предприетите действия се информира за края на процеса в тридневен срок (от вземане на решението) с „Уведомително писмо - жалби” - ФК 7.9-4. В случай, че се издава нов протокол от изпитване, корекцията се идентифицира недвусмислено съгласно „Докладване на резултатите от изпитване“-ОП 7.8-1. Всички направени разходи свързани с основателна жалба от страна на клиент остават за сметка на ИЛ.

При оценяване на жалбата като неоснователна се информира аргументирано жалбоподателят (в тридневен срок от вземане на решението), като се представят обективните доказателства, опровергаващи жалбата. Възложителя се информира, че съгласно правилата на системата за управление на ИЛ, той трябва да поеме разходите по направеното повторно изпитване, ако такова е било извършено.

При несъгласие на жалбоподателят с писменното становище, ИЛ предлага извършване на изпитване, за сметка на възложителя, в друга акредитирана лаборатория с подобен обхват на дейност по която е подадена и разглеждана жалбата. Жалбоподателят взема окончателно решение за извършване или не извършване на такъв повторен анализ.

Проучването и вземането на решения по постъпилите жалби в ИЛ се прилага без дискриминация. Цялата вътрешна информация се обработва при спазване на конфиденциалност. За целта всички присъстващи на заседанието на комисията по жалби подписват „Декларация от персонала за безпристрастност, неподкупност и опазване на професионалната тайна” - ФК 4.1-2.

Всички документи по постъпила жалба се съхраняват в досие. Към досието на всяка жалба се включват решенията на комисията, разгледала жалбата и извършила анализ на несъответствието и последващите коригиращи действия когато има такива. Включват се и всички събрани документирани доказателства - писмена информация от персонала, имащ отношение към жалбата, резултати от повторното изпитване на контролната проба и други.

В края на всяка календарна година Мениджър качество изготвя доклад за всички постъпили през годината жалби и резултатите от тяхното разглеждане, който се представя при Прегледа на ръководството. Анализът на постъпилите жалби се използва за подобряване на СУ.

Документите, съставяни при изпълнението на настоящата процедура се съхраняват, съответно на утвърдените в ИЛ правила за опазване на конфиденциалността, в срок от една календарна година, след което записите се архивират и управляват по процедура „Управление на записите” ОП 8.4-1.

Изпитвателна лаборатория - ОДБХ Габрово	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	ОП 7.9-1
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 2 Ревизия: 1 В сила от: 15.11.2021 г. Стр. 4 от 4

6. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ОП 8.4-1 Управление на записите

ОП 8.7-1 Коригиращи действия

ФК 4.1-2 Декларация от персонала за безпристрастност, неподкупност и опазване на професионалната тайна

ФК 7.9-1 Жалба от клиент

ФК 7.9-2 Регистриране на жалби/възражения

ФК 7.9-3 Обработване на жалба от клиент

ФК 7.9-4 Уведомително писмо - жалби