	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>Код: ОПК 709-1</b>	
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)</b>	<b>Издание: 01</b>	Вид на изданието:
		<b>Версия : 02</b>	<b>Копие 01</b>
	<b>Страница: 1 от 3</b>	<b>Важи от: 01-04-2020</b>	

## 1/ ЦЕЛ

Настоящата процедура по качеството определя реда за регистриране, обработване и архивиране на жалбите в ИЛ ”ЛД” относно реализиране на дейностите по обхвата на акредитация.

## 2/ ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Всички дейности по управление на рекламациите се водят и отчитат от Ръководството на ИЛ „ЛД” в лицето на РИЛ „ЛД“, ОК и ТР. Те носят отговорност за проверка на получените жалби и вземат решение относно основателността на тяхното придвижване. ТР, ОК и Служителите носят отговорност за предприетите мерки за отстраняване на жалбите и проучват задоволеността на Клиента предявил жалба.

## 3/ ОПИСАНИЕ

3.1/ Жалбите се приемат от всеки сътрудник на ИЛ „ЛД“ в писмен вид въз основа на официален документ във вид на постъпила кореспонденция (писмо) или попълнен **Формуляр за жалба (ФК 709-1)** в срок до 1 месец след извършване на услугата по изпитване. Не се допуска устна жалба. Същата се разглежда в срок до 1 месец от подаването, освен ако не зависи от външни обстоятелства.

3.2/ Техническият сътрудник завежда жалбата под съответен код във **ФК 709-2 “Дневник на жалби”**, съдържащ информация относно:


- Дата на получаване на рекламацията
- Вид на документа
- Означение / код № ...
- Клиент – координати
- Разглеждане / Решение
- Степен на важност
- Отговорен Сътрудник, подпис

3.3/ Подалите жалби клиенти се вписват в **СпК 709-1 “Списък на възложители, предявили жалби”**.

3.4/ Техническият Сътрудник идентифицира **Протокола от изпитване (ФК 708-1,2,3)** въз основа на направената жалба. Приетата жалба се изпраща за проучване и анализ на причините за нейното допускане до Техническото Ръководство или Отговорника по качеството.

3.5/ Анализират се възможните причини за възникване на жалба, като се изготвя в срок до 7 дни от нейното официално подаване предварителна информация с качествено оценяване на евентуалните фактори. Обсъждането се извършва съвместно от РИЛ ”ЛД”, ОК, ТР и всички участвали в изпитването сътрудници.

3.6/ Жалбата може да се отнася до дейност, реализирана от сътрудник на ИЛ ”ЛД” или целия персонал. Нито една рекламация не се пренебрегва или омаловажава.

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>Код: ОПК 709-1</b>	
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)</b>	<b>Издание: 01</b> <b>Версия : 02</b>	Вид на изданието: <b>Копие 01</b>
		<b>Страница:</b> <b>2 от 3</b>	<b>Важи от:</b> 01-04-2020

3.7/ Жалбата може да бъде с описателен характер или цифрово доказателство, т.е. и в двата случая основаваща се на обективни доказателства. В заключението към жалбата на Клиента трябва да бъдат формулирани неговите претенции към Изпълнителя.

3.8/ При жалба за изпитване на образци (свързана с вземане на проби от клиента) се проверява начина и съхраняване на пробата от Клиента до нейното представяне за изпитване, като се отчита съответствието с нормираните технически изисквания.

3.9/ При жалба за изпитване на образци се проверява:

- съхраняването на пробата до нейното представяне за изпитване
- отчита се съответствието на представения образец с нормираните технически изисквания.

3.10/ Проверява се и се проследява цялата документация по процедурите за изпитване на образца. Въз основа на направените изводи, РИЛ"ЛД" взема решение за извършване на повторно изпитване и определя коригиращите действия при новата процедура.

3.11/ Провеждат се повторни изпитвания след вземане съгласието на Възложителя съгласно уточнените от РИЛ"ЛД"/ ТР при съдействие от ОК условия и при наличие на достатъчно количество от контролната проба, съгласно спазения срок за нейното съхраняване.


- За продукти със срок на трайност по-малък от периода на съответното изпитване, жалби не се разглеждат (на пример- готвени ястия, пресни зеленчуци, малотрайни месни и млечни, хляб и закуски и др.)
- За продукти на които оригиналната опаковка е отворена за първото изпитване, жалба за повторно изпитване се приема само за патогенни микроорганизми, независимо от срока им на трайност
- Нова проба не се приема.
- Клиентът се допуска, при изявено от него желание, да присъства на процедурата по изпитване на образца.
- Жалби за повторно изпитване в случаите извън упоменатите се два дни от получаване на Протокола от изпитване.

3.13/ Решение за повторно изпитване въз основа на ново пробовземане може да се проведе само след детайлно обсъждане на несъответствията, като Ръководителя на Лабораторията, ТР и сътрудниците решават последващите действия.

3.14/ Оценяват се резултатите от проведените нови изпитвания, като при доказана обективност на жалбата се предприемат коригиращи действия от РИЛ"ЛД".

3.15/ Уреждането на жалбата се извършва съгласно нейното определяне като:

- Основателна жалба – издава се нов **Протокол от изпитване (ФК 708-1,2,3)**, придружен с официално извинително писмо от Ръководителя на ИЛ "ЛД". Всички направени разходи са за сметка на ИЛ"ЛД".
- Неоснователна жалба - провежда се официална среща между Ръководството на ИЛ "ЛД" и Клиента за доизясняване на жалбата. На срещата се разглеждат и обсъждат обективните доказателства от двете страни и се взема решение относно степента на основателност на жалбата. В зависимост от това, разходите са за сметка на Клиента, поделят се между Изпълнителя и Клиента, или, когато Жалбата се приема като основателна (виж първата група) - разходите са за сметка на ИЛ "ЛД".

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>Код: ОПК 709-1</b>	
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)</b>	Издание: 01 Версия : 02	Вид на изданието: Копие 01
		Страница: 3 от 3	Важи от: 01-04-2020

- И в двата случая, Ръководството на ИЛ”ЛД” разглежда всички основателни и недостатъчно основателни причини за възникване на жалба, като набелязва конкретни мерки за тяхното коригиране.
- Ръководството на ИЛ „ЛД“ предвижда уведомяване на клиента относно степента на напредъка от разглеждането и заключенията по подадената жалба, чрез изпращане на „Писмо до клиент“ (ФК 704-16), но само при поискване от страна на клиента на информация за напредъка на жалбата.

3.16/ При двукратни и неколkokратно повторения в характера на жалбите, Ръководството на ИЛ ”ЛД” може да вземе решение за временно спиране на вида изпитвателна дейност и нейното проанализиране за вземане на по-нататъшни мерки. При доказани нарушения от страна на изпълнителския състав, Ръководството на ИЛ”ЛД” представя посоченото лице за административно наказание.

3.17/ В случай, че Възложителят не е съгласен с провеждане на повторни действия от ИЛ ”ЛД”, но държи на своята Жалба, изпитването се провежда в друга акредитирана лаборатория с аналогичен предмет на дейност. Получените резултати съвместно се дискутират и се взема решение за по-нататъшни действия.

#### **4/ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

Действията по управление на жалби в дейността на Лабораторията се извършват съгласно нормативните изисквания на **ОПК 803-1 „Разработване, проверяване, утвърждаване, разпространение, актуализиране, унищожаване и архивиране на документи по системата за управление. Работа с електронно съхранени документи“** и **ОПК 804-1 „Записи по качеството. Технически записи. Записи върху електронен носител.“**. Документите и записите се архивират от Отговорника по качеството с помощта на Техническия Сътрудник, съгласно горепосочените процедури за период от 5 г.

#### **5/ СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ ПО КАЧЕСТВОТО**

- ОПК 803-1 Разработване, проверяване, утвърждаване, разпространение, актуализиране, унищожаване и архивиране на документи по системата за управление. Работа с електронно съхранени документи
- ОПК 804-1 Записи по качеството. Технически записи. Записи върху електронен Носител
- ФК 704-16 Писмо до клиент
- ФК 708-1 Протокол от изпитване-Офис 1
- ФК 708-2 Протокол от изпитване- Офис 2
- ФК 708-3 Протокол от изпитване- Офис 1 (сурово мляко)
- ФК 709-1 Формуляр за жалба
- ФК 709-2 Дневник на жалби
- СпК 709-1 Списък на възложители, предявили жалби