


| | | |
|---|------------------------------|---|
|  | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА | Код: ОП 709-1 |
| | УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ | Версия: 01 Изменение: 00 Страница: 1 от 5 |

1. ЦЕЛ

Една от целите на управлението на СУ е броят на жалбите, да се поддържа колкото е възможно по-малък. Ако въпреки това клиент отправи жалба към лабораторията тя трябва да се третира така, че клиентът да остане доволен и жалбата да не е повод за съмнение в добрата репутация на лабораторията.

Нито една жалба не се пренебрегва или омаловажава. Анализът на постъпилите жалби се използва за подобряване на СУ.

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

Жалбите могат да бъдат предизвикани от работата на всеки един служител на лабораторията.

Приемането на жалбите от външни за ЦЛХИК клиенти или заинтересовани страни се извършва от ДЛ или от Изпълнителния директор на БАБХ, като във втория случай информацията достига до ДЛ.

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“ на адрес:

<https://bfsa.egov.bg/wps/portal/bfsa-web/contacts/form-of-contact>


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

Вътрешните клиенти на ЦЛХИК (специализираните структури на БАБХ) уведомяват ЦЛХИК за постъпили жалби (възражения) по докладвани резултати от лабораторията и предприемат действия, в съответствие с изискванията на Регламент (ЕС) 2017/625.

При приемане на жалба, ДЛ, съответният НО и ОК я разглеждат, с цел уточняване дали тя се отнася до дейностите, извършвани от ЦЛХИК.

ДЛ и ОК носят отговорност за всички решения, които се вземат на всички нива в ЦЛХИК, в процеса на разглеждане на жалбите.

При основателна жалба се проучва мнението на причинителя на несъответствието и се анализира несъответствието от ДЛ/ОК. Предприемат се коригиращи действия от служителите и НО, а ОК извършва контрол по тяхното провеждане.

| | | |
|---|------------------------------|---|
|  | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА | Код: ОП 709-1 Версия: 01 Изменение: 00 Страница: 2 от 5 |
| | УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ | |

Анализът на проблема породил жалбата се извършва от ДЛ, НО и ОК и същите правят предложение за подобряване.

При неоснователна жалба, ДЛ/ОК провеждат разговор с клиента относно неоснователността на жалбата.

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.

Причините, породили жалбите са организационни или технически.

Основание за жалба могат да бъдат:


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

При подадена жалба/възражение на докладвани резултати от проведени изпитвания в ЦЛХИК за нуждите на официалния контрол възложен от БАБХ се прилагат разписаните изисквания на чл. 35 „Второ експертно становище“, на Регламент (ЕС) 2017/625 относно официалния контрол и другите официални дейности, извършвани с цел да се гарантира прилагането на законодателството в областта на храните и фуражите.

ОК предоставя информация на клиентите (външни и вътрешни) на ЦЛХИК и заинтересованите страни за начина на процедиране с постъпилите жалби в лабораторията. За целта ОП 709-1 е поставена на информационно табло в помещението за приемане на проби в ЦЛХИК, както е и публикувана на страницата на БАБХ на следния линк:

<https://bfsa.egov.bg/wps/wcm/connect/bfsa.egov.bg/19113/c60bc857-0af4-4d15-807e-2bc9cbab287c/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%0%B8%D0%B5+%D0%BD%D0%B0+%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5.pdf?MOD=AJPERES&CVID=ogOlofZ>

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

| | | |
|---|------------------------------|---|
|  | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА | Код: ОП 709-1 |
| | УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ | Версия: 01 Изменение: 00 Страница: 3 от 5 |

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.

ДЛ, НО и ОК събират и проверяват цялата необходима информация за потвърждаване на получената жалба.

Ако клиентът не може да бъде убеден в неоснователността на подадената от него жалба и с цел доказване на безпристрастността на вземане на решения и компетентността при извършване на изпитванията, то ОК може да организира повторно изпитване на контролна проба от друг служител на ЦЛХИК, по същия или при възможност по друг метод и ако клиентът желае – в негово присъствие. По този начин се доказва коректното прилагане на методите за изпитване от ЦЛХИК. Ако резултатите се потвърдят, разходите са за сметка на клиента. В случай, че се докаже основателността на жалбата, разходите са за сметка на ЦЛХИК.

Не се приемат жалби, които са постъпили след седем календарни дни от предаването на протоколите от изпитване.

Подаят жалбата се уведомява най-късно в срок от три работни дни от датата на нейното постъпване от ОК или ДЛ, ако тя е определена като неоснователна.

ЦЛХИК уведомява жалбоподателя за всички предприети действия по отстраняване на констатираните несъответствия, породили подаването на жалбата. Когато действията изискват по-продължителен срок за реализиране – например: ремонт или закупуване на ново ТС, последващо калибриране и пускане в употреба или др., ЦЛХИК уведомява жалбоподателя на всеки подходящ и приключил етап от провежданите действия.

ЦЛХИК уведомява официално жалбоподателя, когато всички предприети действия по отстраняване на жалбата са приключили.

Досиетата на всички жалби се съхраняват от ОК в картотека на жалбите.


Анализът на причините за всяка жалба е един от източниците и добра предпоставка за предприемане на действия за подобряване ефикасността на СУ.

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

| | | |
|---|------------------------------|---|
|  | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА | Код: ОП 709-1 |
| | УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ | Версия: 01 Изменение: 00 Страница: 4 от 5 |

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 ОП 710 -1 „Идентифициране, анализиране и отстраняване на несъответствията съответстваща 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.

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.

| | | |
|---|------------------------------|---|
|  | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА | Код: ОП 709-1 Версия: 01 Изменение: 00 Страница: 5 от 5 |
| | УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ | |

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

ОП 710-1 Идентифициране, анализиране и отстраняване на несъответствията
Ф 709-1 Дневник за постъпили жалби