

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>Код</b>	<b>ОПК 709-1</b>
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ</b>	<b>Редакция</b>	<b>01</b>
		<b>В сила от</b>	<b>03.06.2019</b>
Разработил:	Ивайла Първина	Подпис:	
Утвърдил:	Д-р Димитринка Господинова	Подпис:	

## 1. ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

Целта на тази процедура е да регламентира процеса за регистриране, анализиране и обработване на постъпили жалби в Лабораторията.

## 2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Директорът на Лабораторията съвместно с ОК отговарят за регистриране, анализиране и обработване на постъпилите жалби в Лабораторията.

## 3. ОПИСАНИЕ

**3.1.** Лабораторията приема жалби, постъпили само в писмен вид, документирани от жалбоподателя с формуляр ФК 709-1 „Жалба”. Когато жалбата е сведена устно или съобщена по телефон, Лабораторията информира жалбоподателя за необходимостта от писменото и потвърждаване по реда описан по – долу.

**3.2.** Жалбите могат да бъдат получени на място в Лабораторията, по електронна поща или куриер. При получаване на жалба, отнасяща се до лабораторните дейности, за които лабораторията е отговорна и когато това е така, се пристъпва към обработване на жалбата. Лабораторията е отговорна за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалби.

**3.3.** Всяка жалба постъпила в Лабораторията, без значение от нейния характер се входира от ОК на лабораторията в дневник ФК 709-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби”, идентифицира се с пореден номер по дневника и датата на получаване. Отговорност на ДЛ и ОК е всяка постъпила в Лабораторията жалба, документирана с формуляр ФК 709-1 „Жалба” да бъде проверена и потвърдена. Документирано във формуляра се извършва преглед за основателност на жалбата по изложените от жалбоподателя обстоятелства, вземат се решения за предприемане на необходими действия за разрешаване на жалбата, определят се отговорните лица и срока за обработване на жалбата.

**3.4.** Срокът за разглеждане на жалбата, уведомяване и предоставяне на информация на жалбоподателя, относно заключенията от разглеждането на жалбата е до пет работни дни, считано от датата на получаване на жалбата.

**3.5.** При оценена основателност на жалбата, разходите по решаването ѝ са за сметка на Лабораторията. В случая Лабораторията предприема всички необходими дейности по реда на процедура ОПК 710-1 „Управление на несъответстваща работа” и при необходимост подходящи действия по реда на процедура ОПК 807-1 „Провеждане на коригиращи действия”. Директора на Лабораторията определя необходими действия за разрешаване на жалбата,



## УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ

определят се отговорните лица и срока за разрешаване на жалбата. Заключениета 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. По преценка в разрешаване на жалбата могат да бъдат включени представители на жалбоподателя.

**3.6.** При оценена неоснователност на жалбата, същата се отхвърля аргументирано и ако Лабораторията е направила разходи във връзка с нея, то те са за сметка на жалбоподателя.

**3.7.** Лабораторията уведомява жалбоподателя за края на процеса на обработване на жалбата.

**3.8.** 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.

### 4. ДОКУМЕНТИРАНЕ

Събраните документи в процеса на разглеждане на жалбите е на разположение на всички заинтересовани страни, при поискване. Досиетата на всички получени жалби се съхраняват при ОК.

Срокът на съхранение на досиетата е 5 години.

Съставените във връзка с изпълнението на настоящата процедура записи се управляват съгласно ОПК 804-1 “Управление на записи“.

### 5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

- ОПК 710-1 Управление на несъответстваща работа
- ОПК 807-1 Провеждане на коригиращи действия
- ФК 709-1 Жалба
- ФК 709-2 Дневник за регистриране на постъпили жалби



СПИСЪК С ИЗМЕНЕНИЯТА

№ по ред	Код на документа	Версия, Редакция	Описание на измененията	В сила от:
1.	ОПК 709-1	в.05 р.01	Нов документ във връзка с изготвяне и въвеждане на нова версия на документацията от СУ в ЦЛВСЕЕ във връзка с БДС EN ISO 17025:2018	03.06.2019

ЦЛВСЕЕ! НЕКОНТРОЛИРАНО КОПИЕ СЛЕД ОТПЕЧАТВАНЕ!