

ОТДЕЛ „ЛД“	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	Код: ОП 709-1 Редакция: 02 Изменение: 01 Страница: 1 от 3
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ	

1. ЦЕЛ

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

Отдел „ЛД“ 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 *офисите* на отдел „ЛД“ се извършва в приемната на *офисите* на лабораторията или в деловодството на ОДБХ - Хасково.

Проучването на жалбата се прави от ОК и *РЛ на офис 1/офис 2*

Решение за основателността на жалбата се взема от *РЛ на офис 1/офис 2* и ОК, когато те не са участвали при извършване на дейности, обект на жалбата. В този случай решението се взема от Директора на ОДБХ - Хасково.

Предприемат се коригиращи действия от ОК и служителите на *съответния офис*.

ОК или *РЛ на офис 1/офис 2* 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 за *всеки офис*.

3. ОПИСАНИЕ

Приемат се само писмени жалби. Те постъпват в приемно отделение на *офис 1/офис 2* или в деловодството на БАБХ. Оттам получените жалби се предават на *РЛ на офис 1/офис 2*, 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.

3.1 СЪЗДАВАНЕ И ПОПЪЛВАНЕ НА ДОСИЕТА НА ЖАЛБИТЕ

За всяка постъпила жалба ОК на *съответния офис* завежда досие.

В досиетата на жалбите задължително се прилагат писмата на жалбоподателите.

Съставил: Д ^Р Йовка Тананова Подпис.....	Утвърдил: Д ^Р Иванела Пенева Подпис.....	Важи от: 10.01.2024 г.
--	--	-------------------------------

ОТДЕЛ „ЛД“	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	Код: ОП 709-1 Редакция: 02 Изменение: 01 Страница: 2 от 3
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ	

Към досиетата се включват решенията 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 жалбата, 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, *РЛ на офис 1/офис 2* и ОК предприемае коригиращи действия и определят срок за тяхното изпълнение, и *РЛ на офис 1/офис 2* писмено информира за това клиента.

Ако жалбата е основателна и се отнася за проведените от лабораторията изпитвания, *РЛ на офис 1/офис 2* 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“.

ОК на *съответния офис* контролира и оценява изпълнението на предприетите от служителите коригиращи действия, за което уведомява *РЛ на офис 1/офис 2*

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

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 *РЛ на офис 1/офис 2* разкриват причините за жалбата и набелязват мероприятия 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.

Като потенциални жалби се приемат и мнения на клиенти относно:

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

Ако жалбата е основателна разходите са за сметка на отдел „ЛД“, а когато тя е неоснователна разходите са за сметка на клиента.

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 на *съответния офис*.

ОТДЕЛ „ЛД“	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	Код: ОП 709-1 Редакция: 02 Изменение: 01 Страница: 3 от 3
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ	

3.3 ИЗПОЛЗВАНЕ НА КАРТОТЕКАТА НА ЖАЛБИТЕ

Достъп до картотеката на жалбите имат Директорът на ОДБХ-Хасково и *РЛ на офис 1/офис 2*

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

С писмено разпореждане на Директора на ОДБХ - Хасково или на *РЛ на офис 1/офис 2*, 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