

| | | |
|-------------------|------------------------------|---|
| ОТДЕЛ „ЛД“ | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА | Код: ОП 709-1 Редакция: 02 Изменение: 00 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 отдел „ЛД“ се извършва в приемната на лабораторията или в деловодството на ОДБХ - Хасково.

ОК или ОМО 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 приемно отделение на отдел „ЛД“ или в деловодството на БАБХ. Оттам получените жалби се предават на ОК, който ги завежда във Ф 709-1 „Дневник за постъпили жалби“.

Жалбите се класифицират като основателни и неоснователни.

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.

Причините, породили жалбите са организационни или технически.

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.

ОК и ОМО разглеждат жалбата за основателност. Прави се анализ на:

- входящите данни от Ф 709-1;

| | | |
|-------------------|------------------------------|---|
| ОТДЕЛ „ЛД“ | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА | Код: ОП 709-1 Редакция: 02 Изменение: 00 Страница: 2 от 3 |
| | УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ | |

- протоколите от анализи описани от жалбоподателя. Досието на извършения анализ се разглежда(когато жалбата се касае до съмнение за грешни резултати, грешка в протокола от изпитване,);
 - не спазени срокове – разглежда се договор (ако има такъв) и досие на извършения анализ, от който е видно дата на постъпване на пробата и дата на издаване на протокола;
 - При неспазване на етичния кодекс се провежда събеседване със служителя за когото е пусната жалбата;
- След разглеждането на жалбата за основателност ОК и ОМО информират Директор на ОДБХ Хасково който проверява обстоятелствата и дава заключение за основателност или неоснователност.

На базата на заключението за основателност или неоснователност на жалбата на Директор ОДБХ , НО дава заключение и взема решение за предприемане на действия, които могат да бъдат :

А) В случай, че жалбата бъде определена като не основателна, НО информира жалбоподателя за прекратяване на жалбата и мотивите за нейната неоснователност.

Б) В случай, че жалбата бъде определена като основателна, последващите действия на лабораторията са съгласно регламентите, описани в Н 710 „Несъответстваща работа“ или Н 807 „Коригиращи действия“.

ОК или ОМО информира жалбоподателя за хода на провежданите коригиращи действия, когато това се изисква от клиента или е възможно и допустимо.

ОК контролира и оценява изпълнението на предприетите от служителите коригиращи действия, за което уведомява НО.

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.

Когато всички предприети действия по жалбата са приключили, Отдел „ЛД“ уведомява официално жалбоподателя чрез писмо с изходящ номер от Деловодство на ОДБХ . Хасково. .

ОК анкетира клиента относно неговата удовлетвореност от предприетите действия.

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.

| | | |
|-------------------|------------------------------|---|
| ОТДЕЛ „ЛД“ | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА | Код: ОП 709-1 Редакция: 02 Изменение: 00 Страница: 3 от 3 |
| | УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ | |

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 Директорът на ОДБХ-Хасково и НО.

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 НО, 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