	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	Код: <b>ОПК 7.9-1</b> Издание: 1 Редакция: 1 Страница: 1 от 3
	<b>ЖАЛБИ</b>	

## ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

Настоящата процедура регламентира реда и начина за подаване, регистриране, анализиране и обработване на жалби във връзка с резултати от изпитванията или по повод обслужване на клиентите.

### 1. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Процедурата се прилага при постъпване в ИЛ Феба Лаб на жалби, свързани с дейността на лабораторията и нейните служители, в случаите, когато жалбите са постъпили в писмен вид – донесени на ръка в лабораторията, по електронен път или постъпили по пощата.

### 2. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СЪКРАЩЕНИЯ

**Жалба** – всяко писмено изразяване на неудовлетвореност от страна на клиент на лабораторията, свързано с дейността ѝ – резултати от изпитване, компетентност на служителите, неспазване на срокове, неизпълнение на договореностите между страните.

**РЛ** – Ръководител лаборатория

**ОС** – Отговорник сектор

### 3. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

#### 3.1. Подаване и разглеждане на жалби

В лабораторията се приемат само писмени жалби, които трябва да съдържат информация за лицето подало жалбата (трите имена, адрес за кореспонденция, телефон/факс/e-mail, наименованието на юридическото лице), изложение на обстоятелствата по възникване на жалбата (продукт, изпитвани характеристики, компетентност на служителите, срокове на изпълнение и др.), подпис на подателя и дата на изготвяне. Жалбите могат да бъдат донесени на ръка или получени по пощата или по имейл. При редовност на жалбата, същата се регистрира от РЛ в Дневник за жалбите (ФК 7.9-1. Дневникът на постъпили жалби), който съдържа:


- Пореден номер,
- дата на постъпване
- наименование на вносителя
- кратко описание на жалбата
- лицето извършило проверката
- срок за извършването ѝ
- документ от проверката ФК 7.9-2
- изходящ номер на отговора.

Дневникът се разпечатва на хартиен носител в края на всяка календарна година. Хартиеното копие се прилага към архива с досиетата на жалбите, съхраняван от ОК.

РЛ, ОК и съответният ОС, в чийто предмет на дейност попада подадената жалба правят преглед и вземат решение относно основателността на жалбата. ИЛ Феба Лаб не дава ход на жалбата, в случай че предметът ѝ се отнася до обстоятелство от преди повече от 2 години, се установи анонимност или подателят писмено оттегли жалбата си.

#### 3.1.1. Жалби, свързани с лабораторна дейност

ОС и ОК извършват проверка, като изискат от служителя/ите лабораторните записите по случая и придружаващите ги документи. Когато е приложимо възлагат повторни изпитвания, които се регистрират по общия ред в лабораторията. В случай, че клиента не е удовлетворен от повторните изпитвания и получените

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	Код: <b>ОПК 7.9-1</b> Издание: 1 Редакция: 1 Страница: 2 от 3
	<b>ЖАЛБИ</b>	

резултати, лабораторията организира изпитване в присъствието на клиента. При желание на клиента и получено съгласие, лабораторията може да съдейства за предоставяне на пробата за изпитване в друга акредитирана лаборатория.

ОС и ОК анализират събраните данни и факти и ги представят във доклад от ФК 7.9-2. Получените първични резултати и протокола от изпитване се прилагат към ФК 7.9-12. Всички записи, създадени във входа на проверката се предават на РЛ за преглед и окончателно решение. Ако в резултат от проверката се констатират пропуски или нарушения в лабораторната дейност, получени са несъпоставими резултати и/или не спазване на СУ, установените факти се регистрират от РЛ във „Формуляр за несъответствие“ (ФК 7.10-1). Докладът и формулярът за несъответствие се предоставят на ОС и ОК, които предлагат за обсъждане и утвърждаване коригиращи действия ФК, отговорни лица за изпълнението им и срок, съгласно ОПК 8.7-1. Заключениеята по жалбата се съставят от лица, които не са участвали пряко в разглежданите от жалбата дейности. При необходимост, прегледът на жалбата може да бъде извършен и от външен персонал.

### **3.1.2. Жалби, свързани с дейността на служителите на лабораторията**

При постъпване на жалба свързана с дейността на персонала тя се разглежда от РЛ, който изисква писмено обяснение от служителя, който има отношение към нея.

## **4. Информирание на жалбоподателя**

Вдномесечен срок ИЛ Феба лаб информира подателя на жалбата за констатациите от нея, предприетите и предвидените последващи действия, които лабораторията ще предприеме. В случаите, при които се налага по продължително проучване този срок може да бъде удължен до два месеца. Срокът за изготвяне на доклад от проверката (ФК 7.9-2) се отбелязва в дневника на постъпилите жалби - ФК 7.9-2.

При неоснователни жалби, разходите направени за изпитванията са за сметка на клиента, а при основателни – за сметка на лабораторията.

Пълното досие относно жалбата, съдържащо всички записи, свързани с проверката, се съхранява в папка архив с досиетата на жалбите при РЛ.

Достъп до архива с досиетата на жалбите имат изпълнителният директор, ръководителят на лабораторията и ОК. При поискване информацията от архива може да се предоставя на лицата извършващи одит или други проверки.

С писмено разпореждане на ИД досиетата на жалбите или части от тях може да се предоставят на засегнатите лица при възникнали съдебни спорове или в други случаи, предвидени в националното законодателство.

Данните, съдържащи се в архива на жалбите, се използват при подготвянето на Плана по качеството за следващата година и конкретизиране на превантивни действия и действия за подобряване на СУ.


Настоящата процедура е на разположение на всички заинтересовани страни в офиса и на сайта на лабораторията.

## **5. ЗАПИСИ**

Всички записи, създадени във връзка с прилагането на тази процедура се регистрират и управляват по реда на Процедура за управление на документите и записите ОПК 8.3-1. Записите създадени по постъпили жалбите се съхраняват от РЛ в срок от две години от датата на становището за основателност. Постъпилите през календарната година жалбите и предприетите действия се докладват на прегледа от ръководството.

## **6. ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ**

ОПК 8.3-1 Процедура за управление на документите и записите

 <p>ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА АНАЛИЗ НА ХРАНИ, ВОДИ, НАПИТКИ И КОЗМЕТИКА</p>	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	Код: <b>ОПК 7.9-1</b> Издание: 1 Редакция: 1 Страница: 3 от 3
	<b>ЖАЛБИ</b>	

ОПК 8.7-1 Коригиращи действия

ФК 7.9-1 Дневник на постъпили жалби

ФК 7.9-2 Доклад от проверка на жалби

ФК 7.10-1 Формуляр за несъответствие

~край~