	<b>НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ПО ЗАРАЗНИ И ПАРАЗИТНИ БОЛЕСТИ ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС</b>	<b>Код: ОП 7.9-1</b> Версия 01 Ревизия 01
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА</b>	Дата: 01.03.2019
	<b>ЖАЛБИ</b>	Стр. 1   Вс.стр 5

## ОП 7.9–1 ЖАЛБИ

### 1. Цел:

В настоящата процедура е определен реда за приемане, регистриране, анализиране и обработване на жалби от клиенти и предприемане на коригиращи действия от страна на ЛИК.

С това се цели постигане на високо качество на предоставените услуги и постигане на удовлетвореност на клиентите в съответствие с техните изисквания.

### 2. Отговорности и правомощия:

Дейностите по приемане, проверката и решението за основателността на постъпили жалби от клиенти са отговорност на Отговорникът по Качеството, а за решаването им – ОК и Ръководителят на ЛИК.

Клиентът се уведомява за взетите решения от Ръководител Лаборатория.

### 3. Описание на дейностите

Съгласно БДС EN ISO/IEC 17025:2018 жалба е всяко изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията относно дейностите и резултатите на тази лаборатория, за което се очаква отговор.

Клиентите на ЛИК при подаването на заявката за изпитване (Ф 7.1-1) се информират за начина, по който могат да правят жалби. Настоящата процедура се предоставя при поискване на всяка външна заинтересована страна.

В ЛИК се регистрират и разглеждат само писмени жалби.

Жалбите се приемат от Ръководителя на лабораторията, като постъпват задължително в писмен вид на оригинален формуляр на ЛИК - Ф 7.9-2 „Бланка за разглеждане на жалба“, адресирани до Ръководството на ЛИК-НЦЗПБ. Не се разглеждат анонимни жалби.


Настоящата процедура се предоставя при поискване на всяка външна заинтересована страна.

Политиката на Лабораторията е нито една жалба да не се пренебрегва или омаловажава и негативната ситуация да се яви позитивна и носеща полза за двете страни.

Жалбите могат да бъдат за:

- организационни недостатъци;
- неспазване на срокове;
- неспазване на договорености;
- несъответствие на резултати от изпитването;
- недостатъчна информация подадена към клиента.

#### 3.1 Подаване и регистриране на жалби

	<b>НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ПО ЗАРАЗНИ И ПАРАЗИТНИ БОЛЕСТИ ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС</b>	<b>Код: ОП 7.9-1</b> Версия 01 Ревизия 01
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА</b>	Дата: 01.03.2019
	<b>ЖАЛБИ</b>	Стр. 2   Вс.стр 5

За да бъде разгледана и регистрирана като жалба постъпила информация в Лабораторията, следва да бъде написана на български език, да бъде идентифицирана като жалба и да съдържа:

- Трите имена на жалбоподателя;
- Адрес, телефон, e-mail;
- Обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- Дата и подпис на жалбоподателя

Проверка за редовност на подадената информация, идентифицирана като жалба, се извършва от ОК и в случай, че не е налична посочената информация, на подателя се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите пропуски.

При неизпълнение на дадените указания, подадената информация не се регистрира като жалба и не се разглежда.

При редовност на жалбата същата се регистрира във Ф 7.9-1 „Дневник за регистриране на жалби“, който се намира на видно и достъпно място за улесняване на клиента.

### **3.2.Разглеждане на жалби и вземане на решения за основателност**

Ръководителят на ЛИК в едноседмичен срок извършва проверка за основателността на жалбата и взема решение за даване на ход на жалбата или за отказ за разглеждане. Решението се оформя като резолюция в бланка Ф 7.9-2 „Бланка за разглеждане на жалба“.

Жалбата не се разглежда в следните случаи:


- Касае действия с давност повече от една година;
- Не е от компетентността на Лабораторията;
- Когато е анонимна
- Когато е подадена повторно по въпрос по който вече има решение на Лабораторията.

Жалбоподателят се уведомява (писмено, по факс, на e-mail или по телефона) в три дневен срок от взетото решение.

В случаите когато е даден ход на разглеждане на постъпила жалба, срока за вземане на решение за нейната основателност и за предприемане на действия е до 30 дни от датата на регистриране на жалбата. В случай, че този срок се окаже недостатъчен, с решение на Ръководител Лаборатория той може да бъде удължен с до 30 дни, за което задължително се уведомява жалбоподателя.

Разглеждането на жалбата за основателност се извършва от Ръководителя на ЛИК освен в случаите, когато тя се отнася до извършени от него самият дейности. В този случай жалбата се разглежда от ОК.

При необходимост, резултатите от проучването и анализа по постъпилата жалба се разглеждат с участието на външни за ЛИК лица, с подходяща компетентност по жалбата. В зависимост от характера на жалбата, компетентността на външните експерти, които може да дадат заключение по жалбата, ще бъдат оценени при постъпването ѝ.

	<b>НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ПО ЗАРАЗНИ И ПАРАЗИТНИ БОЛЕСТИ ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС</b>	<b>Код: ОП 7.9-1</b> Версия 01 Ревизия 01
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА</b>	Дата: 01.03.2019
	<b>ЖАЛБИ</b>	Стр. 3   Вс.стр 5

Подпомагащият Отговорника по качеството към съответната лаборатория и Ръководителят на лабораторията проучват жалбата, като извършват обстоен преглед на цялата документация, изяснявайки следното:

- Документиране на всички предварителни обсъждания с клиента,
- Яснотата и точността на представената от ЛИК оферта и съпадението между неговите изисквания и посочените услугите в офертата;
- Формулирането на обхвата, методите и задълженията при извършване на изследването/ изпитването;
- Информирание на клиента за сроковете на изследване,
- Съхраняване на всички съществуващи по договора документи,
- Информираност на клиента за настъпилите промени в обхвата на услугата,
- Информираност на клиента за евентуално настъпили изменения в хода на изследванията/ изпитванията, за настъпили нередности и несъответствия и особено правилно ли са определени и разбрани отговорностите такива, които имат отношение към предявената жалба, на провеждащите изследването служители.

След направения анализ РЛ препоръчва какъв да е пътя за решаването на постъпилата жалба, отразявайки решението си във Ф 7.9-2 „Бланка за разглеждане на жалба“ и определят отговорника. Срокът за решаване на жалбата е 30 дни.

В определени случаи се разпорежда провеждане на ново изследване, което се извършва отново в дадената лаборатория. При желание на клиента, изследването може да бъде повторно извършено и от друга компетентна лаборатория в рамките на ЛИК или от външна организация /напр. по пътя на междулабораторни сравнителни изпитвания/. Повторно проведените изследвания/ изпитвания и резултатите от тях се считат за окончателни. Те се нанасят в протокол и се предоставят на клиента. Ако повдигнатото от клиента възражение е основателно, повторното изследване е за сметка на ЛИК-НЦЗПБ /като правим уговорката, че изследванията в лабораториите на ЛИК-НЦЗПБ нямат разрушителен характер и винаги могат да бъдат повторени, без да се нанесат щети на клиента/.


В случаите, когато отговорникът по качеството към съответната лаборатория прецени, че по жалбата не се налага извършването на ново изпитване, на клиента се предоставя писмено становище по постъпилата такава.

Подпомагащият отговорника по качеството и Ръководителят на съответната лабораторията информират Ръководството на ЛИК-НЦЗПБ за резултатите от проучването, анализа на постъпилата жалба и начина на нейното решение.

В срок до един месец от регистрирането на жалбата се извършва анализ на фактите, събрани в процеса на проучване на жалбата, което се отразява във Ф 7.9-2 „Бланка за разглеждане на жалба“. В същият формуляр се нанасят предложенията за коригиращи действия и Ръководителя на ЛИК се произнася по основателността на жалбата.

### **3.3. Информирание на жалбоподателя**

Лабораторията информира жалбоподателя, както следва:

	<b>НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ПО ЗАРАЗНИ И ПАРАЗИТНИ БОЛЕСТИ ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС</b>	<b>Код: ОП 7.9-1</b> Версия 01 Ревизия 01
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА</b>	Дата: 01.03.2019
	<b>ЖАЛБИ</b>	Стр. 4   Вс.стр 5

- До 10 дни от регистриране на жалбата във Ф 7.9-1 „Дневник за регистриране на жалби“ – за даване на ход на жалбата или за отказ за разглеждането;
- До 30 дни от регистриране на жалбата във Ф 7.9-1 „Дневник за регистриране на жалби“ за решението по основателността на жалбата и за необходимостта от провеждане на допълнителни действия или за удължаване на срока за вземане на решение.

Информирането се извършва в писмен вид с Ф 7.9-3 „Отговор на жалба“

### 3.4 Документиране на процеса по управление на жалби

За всяка постъпила жалба ОК създава досие, в което задължително се прилага Ф 7.9-2 „Бланка за разглеждане на жалба“, решенията на комисията, извършила проверката и взела решение за основателността на решенията и мненията /обясненията на служителите, чиито действия са причинили жалбата, резултатите от повторното изпитване на контролната проба и анализът на несъответствието, ако е установено такова.

Досиетата се съхраняват в картотека на жалбите. Картотеката се попълва и поддържа от ОК.

Срокът за съхранение на досиетата е 4 години.

Информацията за постъпилите жалби и начините на разрешаването им се докладват на прегледа от ръководството и се използват при планиране на целите за следващ отчетен период, мониторинга и обучението на персонала и въвеждане на действия за подобряване на СУ.

Изпълнението на предприетите коригиращи действия се контролира по реда на ОП 8.7-1 „Коригиращи действия“.

## 4. Документация

Документацията, свързана с договорните условия и изпитванията се управлява и съхранява съгласно ОП 8.4-1 „Управление на записите“. За решаване на жалбата и предотвратяване/ограничаване на последиците се действа по реда на ОП 8.7-1 „Коригиращи действия“ и ОП 8.5-1 „Действия за овладяване на рисковете и възможностите“.

## 5. Съпътстващи документи:

ОП 8.4-1 Управление на записите от системта за управление

ОП 8.7-1 Коригиращи действия

ОП 8.5-1 Действия за овладяване на рискове и възможности


Ф 7.1-1 Заявка за изпитване

Ф 7.9-1 Дневник за регистриране на жалби

Ф 7.9-2 Бланка за разглеждане на жалба

Ф 7.9-3 Отговор на жалба

Ф 7.10-1 Доклад за несъответстваща работа

	<b>НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ПО ЗАРАЗНИ И ПАРАЗИТНИ БОЛЕСТИ</b> <b>ЛАБОРАТОРЕН ИЗПИТВАТЕЛЕН КОМПЛЕКС</b>	<b>Код: ОП 7.9-1</b> Версия 01 Ревизия 01	
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА</b>		Дата: 01.03.2019
	<b>ЖАЛБИ</b>		Стр. <b>5</b>

**Хронология на измененията:**

№ по ред	Версия, ревизия	Съставил /име, фамилия/	Утвърдил /име, фамилия/	Описание на внесеното изменение	В сила от: