

<b>РЗИ БУРГАС ЛИК</b>	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>КОД</b>	<b>ОПК 7.9-1</b>
	<b>ЖАЛБИ</b>	<b>Версия</b>	<b>05</b>
		<b>Редакция</b>	<b>02</b>
		<b>Копие 03</b>	
		Страница 1 от 4	

## ОПК 7.9-1 ЖАЛБИ

### Хронология на измененията:

№ по ред	Дата	Внесено изменение на стр. №	Предложил		В сила от:	Утвърдил	
			Фамилия	Подпис		Фамилия	Подпис

### Притежатели на контролирани копия

№ по ред	Име, фамилия	Длъжност по щат и допълнително възложени отговорности	Копие №
1.		ИА БСА	03
2.	д-р Г.Паздеров	Директор РЗИ гр. Бургас	02
3.	инж.В. Жекова	Ръководител ЛИК	01
4.	Д.Момчилова	Главен експерт-отговорник по качество	оригинал

### Контролирано разпространение! Всички права запазени!

Разработил:	Утвърдил:	Дата: 02.2020г	Вид на изданието	Стр. 1 от 4
Отг.по качеството- Д.Момчилова	Ръководител ЛИК инж.В. Жекова	В сила от: 02.2020г	Копие 03	

<b>РЗИ БУРГАС ЛИК</b>	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>КОД</b>	<b>ОПК 7.9-1</b>
	<b>ЖАЛБИ</b>	<b>Версия</b>	<b>05</b>
		<b>Редакция</b>	<b>02</b>
		<b>Копие 03</b>	
		Страница 2 от 4	

### 1. Цел

Настоящата процедура има за цел да регламентира действията за уреждане на жалбите, получени от клиенти или други страни по повод дейностите на ЛИК. Целта е клиентът да остане доволен и броят на несъответствията по качеството да се поддържа възможно най-малък. Процедура се прилага във всеки случай на постъпила жалба за дейности от обхвата на акредитация.

### 2. Отговорности и права

2.1. Ръководител и зам.ръководител ЛИК - носят отговорност за уреждането на всички постъпили жалби; извършват проверка и решават дали има основание за жалба; изискват и разглеждат мнението на причинителя; изискват и разглеждат данните от анализа; установяват мерки/мероприятия за отстраняване; уреждат взаимоотношенията с клиента

2.2. Отговорник по качество - съдейства за извършване на всички мероприятия по уреждане на постъпилите жалби; извършва регистриране и документиране на всички дейности по уреждане на жалбите;

### 3. Описание

При подаване на заявка за изпитване, клиента се запознава с реда и сроковете за подаване на жалба. Процедурата за реда и отговорностите при решаването на жалбите, получени в ЛИК, се предоставя на разположение на клиентите още от момента на заявяването на съответното изпитване при поискване от тяхна страна.

Жалбите срещу ЛИК се внасят в писмен вид до директора на РЗИ и постъпват по реда на общата кореспонденция, установен за РЗИ. Жалби срещу резултати от изпитванията се приемат, ако не са изминали повече от три работни дни от датата на получаване на резултата. При искане за повторен анализ се спазват условията на Наредба на МЗ №22 и Наредба на МЗ №25 за вземане на проби, съгласно която повторно изпитване може да се извърши на контролната проба и ако жалбата е подадена в срок от три работни дни след получаване на резултата.

За да бъде регистрирана като жалба, постъпилата информация в РЗИ - Бургас следва да бъде написана на български език, да бъде идентифицирана като жалба и да съдържа: име, адрес, телефон, дата, подпис, изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата.

Анонимни жалби не се приемат и не се разглеждат.

Постъпилата жалба се разглежда от ръководител ЛИК. ОК попълва формуляр за жалби ФК 7.9-1 и я регистрира в журнал за жалби ФК 7.9-2. След регистрация на жалбата, отговорникът по качество разглежда жалбата заедно с ръководител ЛИК и експерт от лабораторията, към която е отправена жалбата.

Срокът за обработване на жалбата, в т.ч. разглеждане, решаване и отговор, е 15 календарни дни от датата на постъпването и. В случаите, при които се налага по-продължително проучване на изложените обстоятелства, получаване на допълнителна информация, този срок може да бъде удължен с още 15 дни, за което се уведомява подателят.

Жалбите могат да се отнасят до следното:

- недостатъци в организацията – просрочване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договорености и други;
- други несъответствия в дейността на ЛИК.
- непрофесионално или неетично поведение на сътрудниците, извършващи изпитването

Извършва се проверка и анализ от ръководителя на ЛИК и отговорника по качество, съвместно с отговорника по метрологично осигуряване и експерт с професионална подготовка в съответната област с цел установяване фактологията на изложените в жалбата събития и основанийето

<b>Контролирано разпространение! Всички права запазени!</b>				
Разработил:	Утвърдил:	Дата: 02.2020г	Вид на изданието	Стр. 2 от 4
Отг.по качеството- Д.Момчилова	Ръководител ЛИК инж.В. Жекова	В сила от: 02.2020г	Копие 03	

<b>РЗИ БУРГАС ЛИК</b>	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>КОД</b>	<b>ОПК 7.9-1</b>
	<b>ЖАЛБИ</b>	<b>Версия</b>	<b>05</b>
		<b>Редакция</b>	<b>02</b>
		<b>Копие 03</b>	
		Страница 3 от 4	

на подателя. При проверката задължително се взема мнението на причинителя, срещу който е отправена жалбата.

Изводите са основен елемент от анализа и са част от отговора към клиента.

Проверката и анализа обхващат:

- заявката за изпитване: приемане, уточняване на посочените параметри за изпитване, уговорени условия с клиента и др;
- манипулиране с извадките/пробите за изпитване: начин на пробовземане, пробовземач, начин на транспортиране, съхранение на пробите в лабораторията и др.;
- извършване на изпитването: метод, използвани технически средства, изчисления, квалификация на специалиста извършил изпитването и др.;
- първични данни от проведеното изпитване, издаден протокол с резултати и др.

При вземане на решения, засягащи хода или решаването по същество на жалбата, не могат да участват лица, извършили изпитването, по повод на който е подадена жалбата. При вземането на окончателно решение, ако е необходимо, преписката се предоставя на вниманието на юрисконсулта на РЗИ и се взема предвид становището му. Във всеки един момент от разглеждането на жалбата и заключенията по нея се предоставя информация на заинтересованата страна.

Резултатите от решаване на жалбата се записват в журнала за жалби ФК 7.9-2.

Отговорникът по качество изготвя писмен отчет до ръководител ЛИК, в който включва всички резултати, изводите от анализа и предприетите действия.

Отговорът на жалбата, изготвен от ръководител ЛИК, се предоставя на клиента по реда на изходящата кореспонденция на РЗИ – Бургас.

Жалбите могат да се отнасят до непрофесионално или неетично поведение на сътрудниците на ЛИК, извършващи изпитването. Когато жалбата е насочена към ръководител ЛИК, тя се разглежда от директора на РЗИ -Бургас. При необходимост разглеждащите жалбата могат да изискат писмена информация от персонала на ЛИК, имащ отношение към нея. В срок до 15 календарни дни от регистрирането на жалбата се извършва анализ на фактите, събрани в процеса на проучване на жалбата и се изготвя становище с предложение за решение по основателността на жалбата. Отговорът на жалбата, изготвен от ръководител ЛИК /или директора на РЗИ/, се предоставя на клиента по реда на изходящата кореспонденция на РЗИ – Бургас.

Проучването на жалбите може да бъде възложено и на друг сътрудник на ЛИК по следните съображения:

- Длъжностното лице има пряко или косвено лично отношение към случая и това е безспорно доказано;
- Има основателно съмнение в компетентността на специалиста, провел първоначалния анализ;
- Клиентът заяви изрично искане за това.

При искане на клиента ЛИК извършва ново изпитване:

- В случаите, в които се иска повторено изпитване, съпроводено с ново вземане на проби, същите се квалифицират като първоначални проби. Резултатите от изпитването се отразяват в нов протокол от изпитване;
- При повторно изпитване по желание на клиента и при решение на ЛИК то може да се извърши в друга акредитирана от ИА БСА лаборатория в присъствието на представители на двете страни;
- Ако жалбата се отнася до методика, методология, аналитичен подход или на резултатите от изпитването, проблемът се анализира. Ако се установи основателността му, се класифицира като несъответстваща дейност и се предприемат коригиращи действия;
- За всички постъпили жалби за лабораторната дейност, при които са установени несъответствия, се спазват клаузите на ОПК 7.10-1 „Несъответстваща работа“;

**Контролирано разпространение! Всички права запазени!**

Разработил:	Утвърдил:	Дата: 02.2020г	Вид на изданието	Стр. 3 от 4
Отг.по качеството- Д.Момчилова	Ръководител ЛИК инж.В. Жекова	В сила от: 02.2020г	Копие 03	

<b>РЗИ БУРГАС ЛИК</b>	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>КОД</b>	<b>ОПК 7.9-1</b>
	<b>ЖАЛБИ</b>	<b>Версия</b>	<b>05</b>
		<b>Редакция</b>	<b>02</b>
		<b>Копие 03</b>	
		Страница 4 от 4	

Всички дейности по уреждане на жалбата се документират и съхраняват от отговорника по качество. Тъй като оценката на жалбите дава указания за слабите места в организацията на дейността на ЛИК, записите от тях се разглеждат задължително при прегледа от ръководството и евентуално при оценката на персонала.

#### **4. Съпътстващи документи**

ФК 7.9-1                      Жалба  
ФК 7.9-2                      Журнал за регистрация на жалби

**Контролирано разпространение! Всички права запазени!**

Разработил:	Утвърдил:	Дата: 02.2020г	Вид на изданието	Стр. 4 от 4
Отг.по качеството- Д.Момчилова	Ръководител ЛИК инж.В. Жекова	В сила от: 02.2020г	Копие 03	