

<b>О К А Р З И Б У Р Г А С</b>	<b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - БУРГАС</b>	Издание 3	
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА 7.5-1 ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>	Версия 3	
		Стр.	Вс.стр
		<b>1</b>	<b>6</b>

Оригинал

Вид на изданието:

Копие


#### Хронология на измененията:

Дата	Версия	Издание	Внесено изменение		Предложил /фамилия/	Утвърдил /фамилия/
			Сигнатура на документа	Стр. No		

#### Притежатели на контролирани копия

No	Име, Фамилия	Отдел	Длъжност	Копие No	Дата получаване
1.		ИА БСА	Експерт	3	
2.	Д-р Георги Паздеров	РЗИ-Бургас	Директор	1	25.02.2021
3.	Инж.Ваня Мавродиева	РЗИ -Бургас	Отг. по качество	2	25.02.2021
4.	Д-р Николай Милтиядов	РЗИ Бургас	Ръководител ОКА	ориг.	25.02.2021

<b>КОНТРОЛИРАНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ! ВСИЧКИ ПРАВА ЗАПАЗЕНИ!</b>					
Разработил: Инж.В.Мавродиева Отг. по качество	Утвърдил: д-р Н.Милтиядов Ръководител ОКА	Дата: 25.02.2021	Вид на изданието	Стр.	<b>1</b>
		Подпис:	Копие 3	Вс. стр	<b>6</b>

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - БУРГАС	Издание 3	
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА 7.5-1 ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Версия 3	
		Стр.	Вс.стр
		2	6

## I. ЦЕЛ

Настоящата процедура има за цел да определи реда и начина за подаване, регистриране, разглеждане и вземане на решение на постъпилите жалби и/или възражения, получени от клиенти или други страни по повод дейностите на ОКА така, че клиентът да остане доволен и броят на несъответствията по качеството да се поддържат възможно най-малък.

## II. ОБХВАТ НА ПРИЛОЖИМОСТ

Процедурата се прилага във всеки случай на постъпила жалба и/или възражение за дейности от обхвата на акредитация.

В тази процедура са включени редът и начинът за приемане, проучване и отговор при постъпили жалби/възражения. Нито една жалба/възражение не се пренебрегва или омаловажава.

Жалбите/възраженията могат да се отнасят за:

- организационни недостатъци: просрочване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договорености и др;
- непрофесионално или неетично поведение на сътрудниците, извършващи контрола;
- резултатите от извършения контрол;
- други несъответствия по повод дейността на ОКА.

## III. ПОЗОВАВАНИЯ

За общи критерии за дейността на органи за контрол :


- БДС EN ISO/IEC 17020: 2012 – Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол
- БДС EN ISO 9001:2015 – Системи за управление на качеството. Изисквания
- Ръководство IAS-P15:05/2020 „Прилагане на ISO/IEC 17020:2012 за акредитация на органи за контрол“

## IV. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

В настоящата процедура са използвани термините, определенията и съкращенията, дадени в:

- 4.1. БДС EN ISO 9000 – “Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник”
- 4.2. БДС EN 45020 - “Стандартизация и свързани с нея дейности. Речник на общите термини”

<b>КОНТРОЛИРАНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ! ВСИЧКИ ПРАВА ЗАПАЗЕНИ!</b>				
Разработил: Инж.В.Мавродиева Отг. по качество	Утвърдил: д-р Н.Милтиядов Ръководител ОКА	Дата: 25.02.2021 Подпис:	Вид на изданието Копие 3	Стр. 2 Вс.стр 6

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - БУРГАС	Издание 3	
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА 7.5-1 ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Версия 3	
		Стр.	Вс.стр
	3	6	

Възражението е искане от предоставящия обекта за контрол до органа за контрол за преразглеждане за взето от него решение относно резултатите от контрола.

Жалба е изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред органа за контрол във връзка с неговата дейност, на което се очаква отговор.

РЗИ - Регионална здравна инспекция

ОКА - Орган за контрол от вида А

ОК – Отговорник по качество

ИА БСА - Изпълнителна агенция Българска служба за акредитация

## V. РЕД И ОТГОВОРНОСТИ

Отговорности по настоящата процедура носят ръководител ОКА, отговорникът по качеството, специалисти.

Ръководителят на ОКА носи отговорност за уреждането на всички постъпили жалби/възражения, извършва проверка и решава дали има основание за жалбата/възражението, изисква и разглежда мнението на причинителя, установява мерки/мероприятия за отстраняване, урежда взаимоотношенията с клиента.

Отговорникът по качеството съдейства за извършване на всички мероприятия по уреждане на постъпилите жалби/възражения, извършва регистриране и документиране на всички дейности по уреждане на жалбите/възраженията.

Специалистите съдействат на ръководството на ОКА за установяване истинността и уреждане на жалбата/възражението.

## VI. ОСНОВНИ КЛАУЗИ


При подаване на заявка за контрол клиентът се запознава с реда и сроковете за подаване на жалба/възражение. Процедурата за реда и отговорностите при решаването на жалбите и възраженията, получени в ОКА, се предоставя на разположение на клиентите още от момента на заявяването на съответен контрол при поискване от тяхна страна.

Жалбите/възраженията срещу ОКА се внасят в писмен вид до директора на РЗИ и постъпват по реда на общата кореспонденция, установен за РЗИ. Жалби/възражения срещу ОКА се приемат, ако не са изминали повече от четиринадесет календарни дни от датата на получаване на документите.

За да бъде регистрирана като жалба/възражение, постъпилата информация в РЗИ - Бургас следва да бъде написана на български език, да бъде идентифицирана като жалба или възражение и да съдържа: име, адрес, телефон, дата, подпис, изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата/възражението, искането. Анонимни жалби/възражения не се приемат и не се разглеждат.

Постъпилата жалба/възражение се разглежда от ръководител ОКА, който попълва фиш за жалби и възражения /ФК 7.5-1/. Ръководител ОКА предава веднага на отговорника по

КОНТРОЛИРАНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ! ВСИЧКИ ПРАВА ЗАПАЗЕНИ!				
Разработил: Инж.В.Мавродиева Отг. по качество	Утвърдил: д-р Н.Милтиядов Ръководител ОКА	Дата: 25.02.2021 Подпис:	Вид на изданието Копие 3	Стр. 3 Вс.стр 6

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - БУРГАС	Издание 3	
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА 7.5-1 ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Версия 3	
		Стр.	Вс.стр
		4	6

качеството постъпилата жалба/възражение, който я регистрира в журнал /ФК 7.5-2/ Журнал за регистрация на за жалби и възражения.

Срокът за обработване на жалбата, в т.ч. разглеждане, решаване и отговор, е 15 работни 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.

#### 1. Жалби, свързани с дейността на ОКА

Жалби от клиенти или от други страни относно дейностите, извършвани в ОКА, се разглеждат от ръководител ОКА и отговорника по качество. 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 ОКА.

Извършва се проверка и анализ от ръководителя на ОКА и отговорника по качество, съвместно с отговорника по метрологично осигуряване и специалист с професионална подготовка в съответната област с цел установяване фактологията на изложените в жалбата събития и основанието на подателя. При проверката задължително се взема мнението на служителя, срещу който е отправена жалбата.

При вземане на решения, засягащи хода или решаването по същество на жалбата, не могат да участват лица, извършили контрола, по повод на който е подадена жалбата. При вземането на окончателно решение, ако е необходимо, преписката се предоставя на вниманието на юриконсулта на РЗИ и се взема предвид становището му.

Резултатите от коригиращите действия се записват в журнала за жалби. Отговорникът по качество изготвя писмен отчет до ръководител ОКА, в който включва всички резултати, изводите от анализа и коригиращите действия.

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

#### 2. Жалби, свързани с дейността на служители на ОКА

Жалби от клиенти или от други страни относно дейността на служители на ОКА се разглежда от ръководител ОКА. Жалбите могат да се отнасят до непрофесионално или неетично поведение на сътрудниците, извършващи контрол.

Когато жалбата е насочена към ръководител ОКА, тя се разглежда от директора на РЗИ -Бургас.

При необходимост разглеждащите жалбата могат да изискат писмена информация от персонала на ОКА, имащ отношение към нея.


В срок до 15 работни 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 ОКА /или директора на РЗИ/, се предоставя на клиента по реда на изходящата кореспонденция на РЗИ – Бургас.

#### 3. Възражения срещу взето от ОКА решение относно резултатите от контрола

Възражение срещу взето от ОКА решение, относно резултатите от контрола се внасят в писмен вид до директора на РЗИ - Бургас и постъпват по реда на общата кореспонденция,

<b>КОНТРОЛИРАНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ! ВСИЧКИ ПРАВА ЗАПАЗЕНИ!</b>				
Разработил: Инж.В.Мавродиева Отг. по качество	Утвърдил: д-р Н.Милтиядов Ръководител ОКА	Дата: 25.02.2021 Подпис:	Вид на изданието Копие 3	Стр. 4 Вс.стр 6

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - БУРГАС	Издание 3	
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА 7.5-1</b> <b>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>	Версия 3	
		Стр. <b>5</b>	Вс.стр <b>6</b>

установен за РЗИ. Възражения от клиенти могат да постъпят срещу резултатите от контрола или взето решение от ОКА. Прегледът на обстоятелствата, предизвикали възражения, се извършва под ръководството на ръководител ОКА в срок до 24 часа от постъпването му. Изводите са основен елемент от анализа и са част от отговора към клиента. Анализът включва проверка на следното:

- заявка за контрол: приемане, уточняване на посочените параметри за контрол , уговорени условия с клиента и др;
- пробовземане и манипулиране с пробите за контрол;
- извършване на контрол: метод, използвани технически средства, изчисления, квалификация на специалиста извършил контрола и др.;
- записи и документи от контрола: първични данни от проведения контрол, издаден протокол с резултати и сертификат.

Проучването на възражението може да бъде възложено и на друг сътрудник на ОКА по следните съображения:

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

Ръководител ОКА дава становище за основателността на възражението – издава фиш за жалба и възражение. / ФК 7.5-1/. ОК регистрира възражението в журнал за жалби и възражения и предприема коригиращи действия съгласно ОП 8.7-2 „Коригиращи действия“.

При искане на клиента ОКА извършва нов контрол:

- В случаите, в които се иска повторен контрол, съпроводен с ново вземане на проби, същите се квалифицират като първоначални проби;
- При повторен контрол по желание на клиента и при решение на ОКА той може да се извърши от друг акредитиран от ИА БСА орган за контрол от вида А в присъствието на представители на двете страни;
- Ако възражението се отнася до методика, методология, аналитичен подход или интерпретация на резултатите на контрола, проблемът се анализира. Ако се установи основателността му, се класифицира като несъответстваща дейност и се предприемат коригиращи действия;
- За всички постъпили възражения, при които са установени несъответствия, се спазват клаузите на ОП 8.7-1 „Управление на несъответствието“;
- Резултатите от контрола се отразяват в нов протокол и сертификат от контрола, а издадените първоначално протокол и сертификат от контрол се изземат от клиента и се действат съобразно процедура ОП 8.4-1 „Управление на записите“.

4. .Формулиране на становище по възражението.

Отговорникът за провеждане на конкретното проучване изработва писмен отчет до ръководител ОКА, като включва изводите от анализа, предприетите коригиращи действия и резултатите от тях. Отговорът по възражението, изготвен от ръководителя на ОКА, заедно с актуалните документи се предоставя на клиента по реда на изходящата кореспонденция на

<b>КОНТРОЛИРАНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ! ВСИЧКИ ПРАВА ЗАПАЗЕНИ!</b>				
Разработил: Инж.В.Мавродиева Отг. по качество	Утвърдил: д-р Н.Милтиядов Ръководител ОКА	Дата: 25.02.2021 Подпис:	Вид на изданието Копие 3	Стр. 5 Вс.стр 6

<b>О К А Р З И Б У Р Г А С</b>	<b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - БУРГАС</b>	Издание 3	
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА 7.5-1 ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>	Версия 3	
		Стр. <b>6</b>	Вс.стр <b>6</b>

РЗИ – Бургас. Ако клиентът възрази и срещу новия резултат, спорът се решава по съдебен ред.

#### 5. Плащания

Клиентът заплаща стойността на извършената дейност само и единствено в случаите, когато категорично е доказано, че възражението не е основателно. В случай, че повтореният резултат е верният /отговаря на възражението/, разходите са за сметка на ОКА.

#### 6. Записи от жалби и възражения

Записите от жалбите и възраженията следват ОП 8.4-1 „Управление на записите“. Те са обект на обсъждане при преглед на системата за управление от ръководството на ОКА.

### **VII. ПРИЛОЖЕНИЯ :**

ФК 7.5-1 – Фиш за жалби и възражения.

ФК 7.5-2 – Журнал за жалби и възражения.

<b>КОНТРОЛИРАНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ! ВСИЧКИ ПРАВА ЗАПАЗЕНИ!</b>				
Разработил: Инж.В.Мавродиева Отг. по качество	Утвърдил: д-р Н.Милтиядов Ръководител ОКА	Дата: 25.02.2021  Подпис:	Вид на изданието  Копие 3	Стр. <b>6</b>  Вс.стр <b>6</b> стр