


| | | | |
|---|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
|  | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА | КОД: ОП 709-1 | |
| | УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ | Версия: 08 | Ревизия 02 |
| | | Страница: 1 от 3 | Важи от: 22.08.2022 |

1. ЦЕЛ

Настоящата **основна процедура** определя реда за регистриране, обработване и архивиране на жалбите, получени от Клиенти, във връзка с предоставяната услуга по изпитване от Изпитвателен център „ЗДРАВЕ“ (ИЦЗ).

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Отговорностите и правата при управление на жалбите са представени в настоящата процедура. При необходимост от специални пълномощия за изпълнение на определени действия, Ръководителят на ИЦЗ (РИЦ) издава нарочна заповед.

Таблица за упълномощаване на персонала.

Решение (Р)

Съдействие (С)

Провеждане (П)

Информирание (И)

| № | ДЕЙНОСТ | РИЦ | ТР | ОСУ | РЛ | ИС | ОЦП | ТЕ |
|----|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| 1. | Приемане на жалбата | П/И | И/С | С/И | И | И | П | - |
| 2. | Проверка и решение за основателността на жалбата | Р/П | С | П/Р | С | С | С | П |
| 3. | Анализ на несъответствието | П/С | С | П | С/П | С | И | П |
| 4. | Набелязване на адекватни действия | Р/С | С | П | С/П | С | И | П |
| 5. | Отстраняване на жалбата | Р/С | С | П | С/П | С/П | И | - |
| 6. | Осъществяване на обратна връзка с Клиента, относно удовлетвореността му от предприетите действия | Р/П | С | П/С | С/И | И | С/И | - |
| 7. | Архивиране | И | И | С/П | И | И | П/С | - |

Легенда:

РИЦ - Ръководител на ИЦ “ЗДРАВЕ”

ОСУ - Отговорник **за СУ**

ТР - Технически ръководител

РЛ - Ръководител Лаборатория

ИС - Изпитвател-специалист

ОЦП - Отговорник на Централна приемна

ТЕ - Технически експерт

3. ОПИСАНИЕ

3.1. Жалбите от Клиенти на ИЦЗ се приемат от РИЦ и/или упълномощен от него сътрудник в писмен вид. Постъпилите жалби, в т.ч. и анонимните (НК 709), се оформят от Отговорника за СУ (ОСУ) и/или Отговорника на Централна приемна (ОЦП) във **Ф** 709-01. Всички жалби се регистрират във **Ф** 709-02 незабавно. Не се допуска устна жалба.

3.2. Жалбата може да има описателен характер и/или цифрови доказателства. В нея трябва да бъдат ясно формулирани претенциите на Клиента към ИЦЗ.

3.3. ОЦП/ОСУ вписва клиента, предявил жалба, в **Сп** 709-01 незабавно.

3.4. ОЦП подготвя досието на пробата, с която е свързана получената жалба и предоставя данните на РИЦ.

| | | |
|-------------------------------------|----------------------------|-------------------|
| ИЗПИТВАТЕЛЕН ЦЕНТЪР „ЗДРАВЕ“ | Версия: 08 | Ревизия 02 |
| ОП 709-1 | Страница: 2 от 3 | |
| | Важи от: 22.08.2022 | |

3.5. РИЦ уведомява Ръководителя на лабораторията (РЛ) на засегнатото звено (в случаите на жалби, свързани с изпитване на проби) и изисква от него събиране на допълнителни първични записи и данни.

3.6. РИЦ разглежда основателността/неоснователността на получената жалба със съдействието на ОСУ, Техническият ръководител (ТР), ОЦП, РЛ и сътрудници на съответната лаборатория в срок до три дни от регистрирането ѝ.

3.6.1. При жалби, свързани с организационни недостатъци (неспазване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договорености и др.), решението за основателност/неоснователност се взема в рамките на деня. РИЦ, със съдействието на ОЦП, подготвя мотивиран писмен отговор до Клиента или организира лична среща за изясняване на въпросите, касаещи жалбата (документира се в свободен текст, с дата, подписи на РИЦ и на Клиент, към ОП 709-1).

3.6.2. При жалби, свързани с професионалното изпълнение на услугата по изпитване, се анализират всички етапи на изпитването (съхранение на пробата, подготовката ѝ, спазване на прилагания метод, професионалните качества на персонала, техническото оборудване); преценява се необходимостта от извършване на повторно изпитване на контролната проба, с цел вземане на крайно решение относно основателност/неоснователност на жалбата в срок до 3 работни дни от регистрирането на жалбата. Повторното изпитване на контролната проба се извършва в рамките на необходимото технологично време съгласно метода за изпитване, но не повече от 10 работни дни. Клиентът се уведомява писмено за взетото решение/лична среща и необходимият срок за изпълнението му. Резултатите от повторното изпитване се анализират и/или сравняват с данните от протокола (Ф 708-01). Ако анализът на данните и сравнението покажат приемливо съвпадение, РИЦ взема решение за неоснователност на жалбата и уведомява за това Клиента; мотивираният писмен отговор/личната среща се подкрепя с допълнително събраната информация.

3.6.3. Ако след повторното изпитване на контролната проба се установи основателност на жалбата, РИЦ уведомява писмено Клиента за това. РИЦ предлага на Клиента ново изпитване на контролна проба, в негово присъствие и по реда на НП 701. Това изпитване е за сметка на ИЦЗ. При съгласие от страна на Клиента по предложените действия и след извършване на изпитването се преиздава издадения вече протокол (НП 708).

3.7. Заключениета по жалбите се съставят, преглеждат и одобряват от лице, неучаствало в дейностите по изпитване, вкл. външно за ИЦЗ лице. Изборът на независим технически експерт се извършва по реда на ОП 808-1.

3.8. Основателните жалби, независимо дали са организационни и/или свързани с изпитване, изискват предприемане на коригиращи действия по реда на НП 807. Отговорността за това е на ОСУ.

3.9. По решение на РИЦ, в сътрудничество с ОСУ, за неоснователните жалби могат да се предприемат действия за овладяване на рисковете и възможностите, регламентирани в НП 805. Отговорността за това е на ОСУ.

3.10. Настоящата процедура е на разположение на всички клиенти в Централна приемна на ИЦЗ, ет. 3, ст. 24. Може да се намери и в официалния сайт на НЦОЗА, акредитирани дейности.

3.11. Получените жалби от Клиенти на ИЦЗ са обект на провежданите вътрешни одити (НП 808) и се отчитат при прегледа от ръководството (НП 809).

| | | |
|-------------------------------------|----------------------------|-------------------|
| ИЗПИТВАТЕЛЕН ЦЕНТЪР „ЗДРАВЕ“ | Версия: 08 | Ревизия 02 |
| ОП 709-1 | Страница: 3 от 3 | |
| | Важи от: 22.08.2022 | |

4. ДОКУМЕНТИРАНЕ

Всички действия и резултати се документират. Те се разглеждат като записи за политиката и целите и технически записи. С тях се работи съгласно НП 705 и НП 804 и съответстващите на раздела основни процедури.

| | | |
|-----------|---------------|--|
| <u>Ф</u> | 708-01 | Протокол от изпитване |
| <u>Ф</u> | 709-01 | Формуляр за жалби |
| <u>Ф</u> | 709-02 | Регистър на жалби и отклонения |
| <u>Ф</u> | 710-01 | Формуляр за несъответстваща работа |
| <u>Ф</u> | 805-01 | План за овладяване на рисковете и възможностите |
| <u>Ф</u> | 805-02 | Формуляр за оценка на риска |
| <u>Ф</u> | 807-01 | Формуляр за коригиращи действия |
| <u>Ф</u> | 809-01 | Заповед на Ръководителя на ИЦ „Здраве“ за (посочва се конкретното действие) |
| <u>Сп</u> | 709-01 | Списък на възложители, предявили жалба |

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

| | | |
|-----------|--------|---|
| <u>НП</u> | 701 | Преглед на запитвания, оферти и договори |
| <u>НП</u> | 705 | Технически записи |
| <u>НП</u> | 709 | Жалби |
| <u>НП</u> | 804 | Управление на записите (Възможност А) |
| <u>НП</u> | 805 | Действия за овладяване на рисковете и възможностите (Възможност А) |
| <u>НП</u> | 807 | Коригиращи действия (Възможност А) |
| <u>НП</u> | 808 | Вътрешни одити (Възможност А) |
| <u>НП</u> | 809 | Преглед от ръководството (Възможност А) |
| <u>ОП</u> | 701-3 | Изпълнение на поръчката |
| <u>ОП</u> | 705-1 | Технически записи |
| <u>ОП</u> | 710-1 | Управление на несъответстващата работа при извършваните дейности по изпитване |
| <u>ОП</u> | 804-1 | Документи и записи <u>за политиката и целите</u> |
| <u>ОП</u> | 808-1 | <u>Провеждане на</u> вътрешни одити. Вътрешни одитори |
| <u>Ф</u> | 808-06 | Доклад от одит |
| <u>Ф</u> | 809-02 | Доклад от преглед от ръководството |

| | | |
|--|--|--|
| Разработил: (подпис) | Проверил: (подпис) | Утвърдил РИЦ: (подпис) |
| Име, фамилия гл. ас. Емилия Мавродиева, дм | Име, фамилия доц. Весела Георгиева, дм | Име, фамилия проф. Цвета Георгиева, дм |
| Дата: 08.08.2022 | Дата: 15.08.2022 | Дата: 22.08.2022 |