

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА		КОД: ОП 7-9 Версия: 01 Редакция: 01
	УТВЪРДИЛ Р-Л ЛАБОРАТОРИЯ:	ИНЖ. ХРИСТО ТИЛЕВ	01.07.2018

ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ

Процедурата определя реда за приемане и регистриране, анализиране и обработване на постъпили жалби отнасящи се до лабораторните дейности, за които лабораторията е отговорна. Жалбите могат да се отнасят до неспазване на договорени срокове, до неизпълнение на определени договорености или до резултати от измервания при калибриране.

1. ПРИЕМАНЕ НА ЖАЛБИ

Жалбоподателят може да подава жалба по един от следните начини:

- писмено на място в офиса на лабораторията
- писмено на хартиен носител по пощата
- с електронно писмо на имейл на лабораторията

1.1 Когато жалбоподателят подава жалбата си писмено на място в офиса, той има възможност да проведе разговор с персонала и да се обсъди проблема. Излага в писмена форма жалбата си и я предава на лицето, с което е провел разговора.

Жалбата се пише в свободна форма, като задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговор.

1.2 Когато жалбоподателят подава жалбата си писмено на хартиен носител по пощата, той изпраща писмото си адресирано до офиса на лабораторията.

Жалбата се пише в свободна форма, като задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговор.

1.3 Когато жалбоподателят подават жалбата си с електронно писмо, той я изпраща на имейл адрес посочен на интернет страницата на лабораторията.

Жалбата се пише в свободна форма, като задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговор. Ако не посочи такъв - отговорът се изпраща на адреса на електронната поща от която е дошла жалбата.

1.4 Когато жалбата се отнася до дейности, за които лабораторията е отговорна и е подадена по пощата или по имейл, в срок от три работни дни, отговорника за СУ уведомява жалбоподателя, че жалбата е получена и регистрирана.

1.5 Не се дава ход на жалбата в случай, че:

- не е отнесена към компетентността на лабораторията
- се отнася до нарушение, извършено преди повече от една година
- подателят писмено оттегли жалбата си
- се установи анонимност
- е подадена повторно по въпрос, по който има решение, освен ако е във връзка с изпълнението на решението или се основава на нови факти и обстоятелства

2. РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

2.1 Подадените жалби се завеждат в деня на постъпването им в ЗСУ 7-9.1 "Дневник за жалбите" от отговорника за СУ.



2.2 Ако в хода на комуникация с жалбоподателя, лабораторията изпрати отговор на жалбата, но той отговори с последващо оплакване или коментар към отговора и комуникацията продължи в този цикъл един или няколко пъти, лабораторията разглежда и отговаря на повторните оплаквания по реда, по който разглежда и отговаря на самата жалба, но повторните оплаквания не се завеждат в дневника на жалбите като самостоятелни жалби, а тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба се вписват под нейния уникален номер.

2.3 Дневникът за жалбите се води от отговорника за системата за управление.

2.4 Правилността на вписванията в дневника на жалбите се проверяват от ръководителя на лабораторията.

2.5 В дневника на жалбите се вписват:

- датата на получаване и уникален номер на жалбата
- начина по който е получена жалбата
- кратко съдържание на жалбата
- име на жалбоподателя и налични координати за контакт – адрес, телефон или електронен адрес
- друга допълнителна информация
- името и подписът на лицето, извършило вписването
- името на служителя, отговорен за разглеждането на жалбата
- мерките, предприети във връзка с жалбата
- датата, на която е изпратен отговор на жалбата, изходящия номер и способът за изпращането му
- осъществени контакти във връзка с подадената жалба

3. ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ

3.1 Всяка жалба се разглежда от заместник ръководителя на лабораторията и отговорника за системата за управление. Те провеждат добросъвестно събиране и проверяване на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата и пълно вътрешно разследване на фактите и обстоятелствата, описани в жалбата и на действията на лабораторията, касаещи конкретния случай, като се стремят да избягват реални и потенциални конфликти на интереси, а ако такива бъдат идентифицирани, те следва да бъдат редуцирани.

3.2 Ръководителят на лабораторията комуникира с жалбоподателя, когато това е необходимо, уведомява го за получаването на жалбата и доколкото е възможно му предоставя информация по напредъка от разглеждането и заключенията по жалбата, одобрява и подписва заключението по жалбата на ясен и разбираем за двете страни език.

3.3 В срок от един месец подателят на жалбата се уведомява писмено за становището на лабораторията.

3.4 При жалби касаещи резултати от измервания е възможна поява на не обходимост от извършване на извънредно калибриране на техническите средства на лабораторията, използвани при калибрирането, породило подадената жалба, или повторно калибриране на средството за измерване на клиента (жалбоподателя). В този случай срокът може да бъде удължен до приключване на съответните дейности.



ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА

КОД: ОП 7-9

Версия: 01

Редакция: 01

3.5 Заключениета по жалбата трябва да бъдат съставени, прегледани и одобрени от лица, които не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. При необходимост могат да бъдат направени и от външен персонал.

3.6 В процеса на изясняване на обстоятелства и обработване на жалбата отговорникът за СУ попълва ЗСУ 7-9.1 "Обработване на жалби".

4. АНАЛИЗИРАНЕ НА ЖАЛБИ

4.1 Лабораторията анализира информацията получена в процеса на разглеждане на жалбите с цел да се гарантира, че се установяват и преодоляват повтарящите се или системните проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове.

4.2 Анализът обхваща:

- анализиране на всеки отделен случай с цел установяване на общи слабости в лабораторните дейности
- преценка дали установените слабости имат влияние и върху другите лабораторни дейности, включително тези, във връзка с които не са постъпили жалби

4.3 При потвърждаване на жалбата се набелязват коригиращи действия.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ЗСУ 7-9.1 "Дневник за жалбите"

ЗСУ 7-9.2 "Обработване на жалби"