



ОП 7.9-1	Жалби		
Съставил: Александър Петров	В сила от: 16.12.2023 г.	Ревизия: D	Стр. 1 от 2
Утвърдил: 16.12.2023 г. 17:50 - инж. Майя Стойчева			

## 1. ЦЕЛ

Да определи правилата за регистриране, анализиране и обработване на жалби.

## 2. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Жалба – изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията относно дейностите и резултатите.

Потвърдена жалба – всяка предявена жалба призната от ЛИ за основателна.

Останалите термини и определения в процедурата са съгласно БДС EN ISO/IEC 17025.

## 3. ОТГОВОРНОСТИ

РЛ носи отговорността за потвърждаване на жалбата, за проверката на информацията по жалбата, за утвърждаване на становища по жалбата и за определяне на коригиращи действия.

ОК носи отговорността за събиране на информация по жалбата, за документиране на информацията по потвърждение, вземане на решение по жалбата и за информиране на жалбоподателя за напредъка по разглеждането на жалбата и за крайното решение.

**ОК и РЛ са отговорни за комуникацията с клиента по напредъка на разглеждането и заключенията по жалбата.**

## 4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

### 4.1 Регистриране на жалби.

Всяко възражение от страна на клиента, дори изразено устно(лично или по телефон) представлява сигнал за внимание от страна на ЛИ. След писменото му представяне се завежда по ОП 7.9-2, като се счита, че от този момент е открита процедура за анализиране и обработване на жалба.

### 4.2 Потвърждаване на жалба.

Регистрираната жалба се представя на РЛ за потвърждение и предприемане на последващи действия. РЛ извършва преглед на представената информация и взема решение за приемането ѝ като основателна или отхвърлянето ѝ. При липса на достатъчна информация, РЛ възлага на ОК да събере необходимата информация за вземане на решение.

Жалбата се отхвърля, в случай че жалбата:

- не се отнася за лабораторните дейности, за които ЛИ е отговорна;
- е анонимна;
- е подадена след повече от 10(десет) дни от датата на запознаване на клиента с резултатите от изпитването.



ЛИ уведомява предявителя в едномесечен срок от регистриране на жалбата за резултата от прегледа. При отказ за разглеждане на жалбата, РЛ писмено уведомява клиента за решението на ЛИ като посочва аргументите за отхвърляне на жалбата като неоснователна.

#### 4.3 Проверка и вземане на решение по жалба.

Постъпилите жалби се разглеждат в едномесечен срок от тяхната регистрация. Ръководител лаборатория възлага на обработването на жалбата на специалист, който не е участвал в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Специалистът проследява процеса на изпитване, събира, обобщава и анализира доказателствата за изясняване на обстоятелствата по жалбата и изготвя становище, което представя на РЛ за утвърждаване.

При необходимост и по преценка на РЛ може да се извърши повторно изпитване от специалист, който не е участвал в първичните дейности. Резултатите от повторното изпитване се документират по общия ред за приемане на заявки в ЛИ. Резултатите от повторното изпитване се представят съгласно П7.8 Докладване на резултатите.

Заклучението от разглеждането на жалбата, заедно с предложенията за решения се обсъждат от ръководството. Решението по жалбата се взема от РЛ. Решението се документира съгл. ОП 7.9-2.

#### 4.4 Предприемане на действия.

Когато жалбата е основателна се анализират причините за нейното повдигане и се предприемат действия съгласно П8.7 Коригиращи действия.

По време на редовния преглед от ръководството се анализират постъпилите през годината жалби и ефикасността на предприетите действия за тяхното разрешаване.

ОК събира обратна информация от клиентите за тяхната удовлетвореност след разрешаване на подадена от тях жалба.

#### 4.5 Уведомяване

**ОК и РЛ осъществяват комуникацията с клиента по напредъка, разглеждането и заключенията по жалбата. Уведомяването се осъществява в писмена форма по ел. поща в рамките на определения срок. ЛИ информира подателя за резултатите и решенията по жалбата чрез изпращане на писмено становище утвърдено от РЛ.**

#### 5. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

ОП 7.9-2 Управление на жалби в IsoXpress

ОП 4.2-1 Опазване на професионална тайна

ОП 7.8-1 Докладване на резултатите