

ЛИК “ЛИПГЕИ” „Пехливанов- инженеринг“ ООД	СТАНДАРТНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА	Код: СОП 709-1 Версия: 01 Редакция: 01 Дата: 30.08.2021 Стр. 1 от 4
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

1. ЦЕЛ

Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, анализиране и обработване на постъпили жалби в ЛИК “ЛИПГЕИ” във връзка с извършваните лабораторни дейности.

2. ОБХВАТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Тази процедура се прилага за всички случаи, когато постъпват жалби относно извършени изпитване и/или вземане на проби или калибриране от ЛИК “ЛИПГЕИ”. Процедурата е на разположение на интернет страницата на дружеството и на място в приемната на лабораторията.

3. ОТГОВОРНОСТИ

В Лабораторията приемането на жалби от клиенти в писмен вид се извършва от РЛ или зам.РЛ, а завеждането и регистрирането им от упълномощен служител на лабораторията. Отговорникът по метрологично и нормативно осигуряване(ОМНО) съдейства на РЛ/зам.РЛ при проверката и вземането на решение относно основателността на жалбата.

При решение на Ръководството на Лабораторията за основателност на жалбата се регистрира несъответствие и се предприемат коригиращи действия чрез формуляр ФК 807-1, „Доклад за несъответствие/Коригиращи действия“ от упълномощен/и служител/и на ЛИК и се проверява ефективността на предприетите коригиращи действия от РЛ/Зам.РЛ.

4. ОПИСАНИЕ

Жалбата е изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията относно дейностите и резултатите, за което се очаква отговор.

ЛИК “ЛИПГЕИ” приема и обработва жалби от клиенти на ЛИК и други заинтересовани лица с внимание. Нито една жалба не се пренебрегва или омаловажава. Жалбите се разглеждат като инструмент за подобряване на дейността.

Жалбите, които се обработват могат да постъпят писмено в лабораторията или на електронна поща: **pehlivanovenglab@gmail.com**.

Настоящата процедура е на разположение на всички заинтересованите страни чрез поставянето ѝ на Интернет страницата на лабораторията: **www.pehlivanoveng.com**

При получаване на жалба се извършва преглед от РЛ и/или зам. РЛ за да се потвърди, че жалбата се отнася до лабораторните дейности на ЛИК. Ако това е така жалбата се обработва.

ЛИК е отговорна за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалби.

ЛИК “ЛИПГЕИ” „Пехливанов- инженеринг“ ООД	СТАНДАРТНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА	Код: СОП 709-1 Версия: 01 Редакция: 01 Дата: 30.08.2021 Стр. 2 от 4
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

Жалбите могат да са свързани с различни аспекти от лабораторните дейности на ЛИК като например:

- неспазване на срок за извършване на лабораторната дейност;
- технически грешки;
- невалидни резултати от изпитване или калибриране;
- други причини, напр. грубо отношение от страна на персонала на ЛИК.

4.1 Подаване и регистриране на жалби

В ЛИК се приемат само писмено подадени жалби от РЛ/зам.РЛ, който от своя страна ги предоставя на упълномощен служител за завеждане във ФК 709-2 „Регистър на жалби”.

Всяка постъпила в писмен вид жалба в ЛИК се регистрира, анализира и обработва, като за всеки процес са определени срокове и отговорни лица за взетите решения по постъпилата жалба.

Всеки клиент на Лабораторията или негов представител има право да представи писмено жалба.

Жалбата се оформя в свободен текст и трябва да се подаде в срок до 7 работни дни от датата на събитието, като жалбата трябва да съдържа и следните данни:

- трите имена на подателя, адрес, електронна поща и телефон за връзка;
- име на юридическото лице, чийто представител е жалбоподателя;
- изложение на обстоятелствата, предмет на жалбата;
- подпис на подателя и дата;

Всички постъпили жалби получават входящ номер във ФК 709-2 „Регистър на жалби” в деня на тяхното получаване и се създава досие. Анонимни жалби не се разглеждат.

4.2. Преглед на жалбите

РЛ, зам.РЛ и ОМНО извършват преглед на всяка регистрирана жалба. Проучването на жалбата включва преглед на всички документи и записи от лабораторните дейности, към които е отправена жалбата и класифицирането и като основателна или неоснователна.

Жалбата се класифицира като основателна в случаите, в които е свързана с лабораторните дейности, за които лабораторията е отговорна като:

- несъгласие на жалбоподателя с резултатите от изпитване/вземане на проби;
- просрочване на срокове;
- недостатъчна информация за клиента;
- неспазване на договорености и други.

В случаите, че жалбата не се отнася до дейностите, за които Лабораторията е отговорна, то тя се класифицира като неоснователна.

ЛИК “ЛИПГЕИ” „Пехливанов- инженеринг“ ООД	СТАНДАРТНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА	Код: СОП 709-1 Версия: 01 Редакция: 01 Дата: 30.08.2021 Стр. 3 от 4
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

Определя се разумен срок за обработване на жалбата в зависимост от естеството ѝ. Клиента(жалбоподателя) се уведомява писмено от РЛ за становището от направеното проучване.

В случай, че се установи, че в жалбата са изложени факти или искания, които не се отнасят към дейността на Лабораторията, РЛ писмено уведомява подателя на жалбата за това. Във всички останали случаи се пристъпва към подробно разглеждане, анализиране и последващо решение за основателност. Жалбоподателят се уведомява за това.

4.3. Анализиране и обработване на жалби

Постъпилата жалба трябва да има описателна част с констатации и приложения за целта обективни доказателства. В жалбата трябва да бъдат формулирани ясно и недвусмислено обектът на жалбата и неудовлетвореността на подателя към работата на ЛИК “ЛИПГЕИ”.

Анализ на причините за жалбата се прави от Ръководителя на ЛИК и компетентни специалисти, които той определят.

Предприемат се всички необходими действия, за да се установи причината, довела до жалбата, вкл. се изискват допълнителни данни от жалбоподателя.

При необходимост се извършва повторно изпитване или калибриране.

При възможност РЛ уведомява клиента за напредъка по разглеждане на жалбата.

В ЛИК “ЛИПГЕИ” се приемат жалби за извършваните лабораторни дейности в писмен вид.

Ако рекламацията постъпи по устен начин, тя се регистрира от РЛ.

Клиентът/заинтересованата страна трябва да се е идентифицирал/ла в достатъчна степен за водене на последващи с него комуникации.

Срокът за приемане или отхвърляне на жалба е до 10 работни дни от получаването ѝ.

4.4. Заключение на жалби

Приключването на всяка жалба постъпила в ЛИК завършва със съставяне, преглеждане и одобрение на заключение, което се извършва от служител, който не е участвал в разглежданата жалба. Ако компетентният персонал на ЛИК има участие в лабораторната дейност, обект на жалбата, Ръководството на лабораторията може да наеме външен компетентен персонал.

Заключението от жалбата се изготвя в разумен срок в зависимост от естеството на жалбата обикновено до 30 дни от регистрирането на жалбата. Предвижда се при необходимост удължаване на срока с още 30 дни в случай на основателни причини, като повторно преразглеждане на жалбата, необходимост от произнасяне на външни за Лабораторията становища и др.

ЛИК “ЛИПГЕИ” „Пехливанов- инженеринг“ ООД	СТАНДАРТНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА	Код: СОП 709-1 Версия: 01 Редакция: 01 Дата: 30.08.2021 Стр. 4 от 4
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

Заклучението, преглеждането и одобрението по жалбата се извършва на базата на всички събрани документи и записи по регистрирането, анализирането и обработването на жалбата, включително открити несъответстващи работи, предприети коригиращи действия и текущата кореспонденция в хода на управлението на жалбата с жалбоподателя. Заклучението по жалбата се записва в свободен текст и клиента се уведомява в указаните срокове.

Достъп до картотеката на жалбите имат представителите на Ръководството на ЛИК.

При поискване информацията от картотеката може да се предоставя на служителите на ИА БСА, по време на вътрешни одити или други проверки от държавни органи.

Събраната информация и анализа се използва като входни данни при Прегледа от Ръководството, предлагат се действия предотвратяване на повторни жалби от един и същи характер.

5. ЗАПИСИ

Записите по постъпили жалби са съгласно ФК 709-1. Записи се съхраняват също така за всички постъпили писма, доказателства и др. Записите по предприетите действия във връзка с постъпилата жалба са съгласно СОП 807-1 „Коригиращи действия“.

6. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

СОП 807-1 „Коригиращи действия“;

СОП 806-1 „Подобряване“;

ФК 709-1 „Жалба“;

ФК 709-2 „Регистър на жалби“.