

## **ОПК 709-1 УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)**

### **ЦЕЛ**

Регламентиране дейностите в ИЛ за регистриране, анализиране и обработване на подадените жалби от клиенти, както и дейностите и отговорностите при използване на жалбите за подобряване качеството на работа в ИЛ.

Тази процедура се прилага за всички случаи, когато постъпват жалби относно изпитвания, извършени от ИЛ.

### **ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА**

Отговорностите и правата при възникване на жалби са дадени в матрицата по-долу:

<b>Дейност</b>	<b>У</b>	<b>РЛ</b>	<b>ОК</b>	<b>РС</b>	<b>С-л</b>
Приемане на писмена жалба	П	П	И	-	-
Записване на жалбата в дневник	-	-	П	-	-
Проверка и решение за основание на жалбата	И	Р/П	П	И	И
<b>При основателна жалба</b>					
Получаване на мнение от причинителя (виновника)	И	Р/П	П	С	С
Изпитване на проба в ИЛ и друга акредитирана лаборатория	-	Р	П	П	П
Анализ на несъответствието, ако е установено такова	-	И	П	И	И
Провеждане на коригиращи действия	-	Р	П	П	П
Отстраняване на жалбата	-	Р/П	С	И	И
Запитване дали клиентът е доволен от резултатите след проведените коригиращи действия	И	П	И	И	И
<b>При неоснователна жалба</b>					
Разговор с клиента относно неоснователността на жалбата	-	Р/П	П	-	-
Изпитване на проба от ИЛ и друга акредитирана лаборатория, избрана от клиента	-	Р	П	-	-
Запитване дали клиентът е доволен от резултатите след проведените действия	И	П	И	И	И

Отговорностите и правата при използването на жалбите за подобряване качеството на работа на лабораторията са дадени в следващата матрица.

<b>Дейност</b>	<b>РЛ</b>	<b>ОК</b>
Създаване и попълване на досиета на жалбите	Р	П
Поддържане и съхранение на картотека на жалбите	И	Р/П
Използване на картотеката на жалбите	П	П

### **ОПИСАНИЕ**

Приемат се само писмени жалби. Жалбите се завеждат в деловодството на ВиК Йовковци ООД – Велико Търново. Управителят на ВиК Йовковци ООД – Велико Търново предава на РЛ получените жалби, отнасящи се до лабораторните дейности на

ИЛ. РЛ извършва преглед на жалбите за потвърждение, че се отнасят за лабораторните дейности на ИЛ и ОК завежда жалбите във ФК 709-1 Регистър на жалбите. След това се пристъпва към обработване на жалбите. ИЛ носи отговорност за всички решения на всяко ниво от процеса на обработване на жалбите.

Жалбите се разглеждат като основателни и неоснователни.

Причините, породили жалбите са организационни или технически.

### **СЪЗДАВАНЕ И ПОПЪЛВАНЕ НА ДОСИЕТА НА ЖАЛБИТЕ**

Всяка постъпила жалба ОК завежда във ФК 709-1 Регистър на жалбите. РЛ възлага на ОК и РС събиране и проверяване на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата.

РЛ периодично информира жалбоподателя по напредъка от разглеждането и заключенията по жалбата. Заключенията по дадена жалба се съставят, преглеждат и одобряват от служител(ли), които не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. При липса на такива служители от ИЛ за конкретна жалба, лабораторията използва услугите на служител(ли) от друга акредитирана лаборатория със сходна лабораторна дейност.

В досиетата на жалбите задължително се прилагат писмата на клиентите или копия от тях.

Към досиетата се включват решенията на комисията, извършила проверката и взела решение за основателността на жалбата.

При основателните жалби към досиетата се включват мненията (обясненията) на служителите, чиито действия са причинили жалбата, резултатите от повторното изпитване на проба, ако това е възможно, и анализът на несъответствието, ако е установено такова, включително предприетите действия за тяхното разрешаване.

Когато жалбата е основателна разходите са за сметка на ИЛ, а когато жалбата е неоснователна разходите са за сметка на клиента.

Срокът за съхранение на досиетата е съгласно НК 804 Управление на записите.

### **ПОДДЪРЖАНЕ И СЪХРАНЕНИЕ НА КАРТОТЕКА НА ЖАЛБИТЕ**

Досиетата на жалбите се оформят в картотека на жалбите. Картотеката се попълва и поддържа от ОК.

### **ИЗПОЛЗВАНЕ НА КАРТОТЕКАТА НА ЖАЛБИТЕ**

Достъп до картотеката на жалбите имат управителя на ВиК Йовковци ООД – Велико Търново, РЛ и ОК.

С писмено разпореждане на управителя на ВиК Йовковци ООД – Велико Търново досиетата на жалбите или части от тях може да се предоставят на засегнатите лица при възникнали съдебни спорове или в други случаи, предвидени в Закона.

Данните от картотеката се използват при подготвянето на Плана по качеството за следващата година и конкретизиране на действия по подобряване на дейността на ИЛ.

Архивирането на документите е съгласно ОПК 804-1 Записи за качеството.