

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)	Редакция: 01 Страница: 1 от 4 Важи от 07.03.2025г.

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:

Дейност	У	РЛ	ОК	РС	С-л
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
При основателна жалба					
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
При неоснователна жалба					
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.

Дейност	РЛ	ОК
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. Всички жалби трябва да се подават писмено в свободен текст или чрез попълване на ФК 709-2 Формуляр за жалба. Жалби направени устно, анонимно подадени или без контакт за обратна връзка с клиента, не



се обработват. 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. Жалбите могат да бъдат за:

- ✓ организационни недостатъци;
- ✓ неспазване на срокове;
- ✓ превишени цени;
- ✓ неспазване на договорености;
- ✓ несъответствие на резултати от изпитване, непредставителност на взета проба за изпитване;
- ✓ недостатъчна информация подадена към клиента и др.

Отговорът на всички жалби е в писмен вид съгласно ФК 709-5 Отговор на жалба.

СЪЗДАВАНЕ И ПОПЪЛВАНЕ НА ДОСИЕТА НА ЖАЛБИТЕ

Жалбоподателят, трябва да опише във ФК 709-2 Формуляр за жалба обстоятелствата довели до подаване на жалбата, както и желанието му какво да извърши ИЛ. РЛ възлага на ОК и РС събиране и проверяване на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата. Всяка постъпила жалба ОК завежда във ФК 709-1 Регистър на жалбите.

Ръководител Лаборатория се запознава с жалбата и определя срок и комисия за разглеждане на жалбата, във формуляр ФК 709-3 Лист за разглеждане на жалба. Назначените за това упълномощени лица удостоверяват, че са запознати с поставената задача, полагайки подписа си в същия формуляр ФК 709-3. РЛ периодично информира жалбоподателя по напредъка от разглеждането и заключенията по жалбата. Заключенията по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лица, които не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. С това се осигурява безпристрастност. За лабораторните дейности, за които не е осигурен компетентен, независим, вътрешен персонал може да бъде нает външен, независим, компетентен персонал (при необходимост).

Прави се анализ на:

- входящите данни от ФК 709-1 Регистър на жалбите;
- протоколите от изпитване/вземане на проби описани от жалбоподателя.
- записите по заявката (протокол от изпитване/вземане на проби, първични записи и данни от изпитване) се изискват от РЛ (когато жалбата се касае до съмнение за неверни резултати от изпитване/ не представителност на взета проба/извадка);
- не спазени срокове – РЛ изисква договор (ако има такъв)/записите по заявката, от които е видно датата на постъпване на пробата и датата на издаване на протокола;
- ако жалбата касае други дейности - изискват се съответните документи от РЛ, за да се изясни ситуацията.

Комисията разглежда всички документи касаещи конкретната жалба и предприема едно от следните действия:

А) В случай, че жалбата бъде определена като неоснователна, комисията предава записите си (ФК 709-4 Доклад от разглеждане на жалба) на РЛ, който проверява обстоятелствата и дава заключение за неоснователност. РЛ информира жалбоподателя

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)	Редакция: 01 Страница: 3 от 4 Важи от 07.03.2025г.

чрез ФК 709-5 Отговор на жалба за прекратяване на жалбата и мотивите за нейната неоснователност. ФК 709-5 Отговор на жалба се изпраща по електронна поща или се връчва лично на жалбоподателя.

Всеки един ФК 709-4 Доклад от разглеждане на жалба се регистрира във ФК 709-1 Регистър на жалбите за жалби с посочени: решение и предприети мерки.

Б) Жалбата не се разглежда в случаите, когато:

- касае действия с давност повече от една година;
- не е от компетентността на Лабораторията;
- подателят е анонимен;
- е подадена повторно по въпрос, по който вече има решение на Лабораторията;
- касае дейности, които не са извършени от лабораторията – напр. пробовземане извършено от клиента (лабораторията не носи отговорност за пробовземане извършено от клиент или орган извършил пробовземането, тъй като няма информация за начина на извършване на пробовземането (спазени ли са методите за пробовземане и условията на транспортиране и съхранение и количеството взета проба), което може да повлияе на резултатите от изпитване. В протокола от изпитване е записан начинът на представяне на пробата.

В този случай Ръководителят на лабораторията дава заключение, че жалбата е неоснователна и тя се прекратява.

Жалбоподателят се информира от РЛ по указания начин в настоящата процедура.

ИЛ при „ВиК Йовковци” ООД-Велико Търново не използва услуги на подизпълнител и не приема жалби касаещи резултати от дейности извършени от подизпълнител

В) Комисията потвърждава, когато жалбата се отнася до дейности извършвани в ИЛ при „ВиК Йовковци” ООД-Велико Търново и за които Лабораторията е отговорна.

Действията описани в клаузи А, Б и В са документиращи във ФК 709-4 Доклад от разглеждане на жалба.

Когато жалбата се отнася до дейности извършени от лабораторията (клауза В), комисията проучва и анализира причините за нейното допускане на база:

- входящите данни от жалбоподателя;
- записите по извършената заявка;
- проверка на методите за пробовземане и/или изпитване и спазването им;
- параметрите на заобикалящата среда (когато имат отношение към резултатите от изпитване);
- проверка на пренасянето на данни от техническите записи към протокола от изпитване;
- събеседване със сътрудник (когато жалбата касае правилата за поведение);
- други;

Направените изводи и констатации от комисията се записват във ФК 709-4 Доклад от разглеждане на жалба и се представят на РЛ за заключение (заключението се дава от лице, което не е участвало в обработването на жалбата).

Ръководителят на Лабораторията взема решение за предприемане на действия, които могат да бъдат

- стартиране на процедура ОПК 710-1 Управление на лабораторните дейности, които не съответстват на изискванията
- провеждане на коригиращи действия според ОПК 807-1 Провеждане на коригиращи действия или ОПК 805-1 Действия за овладяване на рисковете и възможностите.

Заключенията и решенията на РЛ, както и поставените срокове за извършване и определените служители се записват във ФК 709-4 Доклад от разглеждане на жалба в графа заключения и предприети действия.

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)	Редакция: 01 Страница: 4 от 4 Важи от 07.03.2025г.

Извършеният мониторинг на предприетите действия се записва в графа „Мониторинг на предприетите действия,, на същия доклад (когато е приложимо).

Мониторингът се осъществява от комисията, разгледала жалбата.

При основателна жалба всички извършени действия са за сметка на Лабораторията (относно повторни изпитвания и/или пробовземания, когато е приложимо и със съгласието на клиента). Издаването на нов протокол е съгласно процедурата описана в ОПК 807-1 Провеждане на коригиращи действия.

Жалбоподателят се информира за напредъка и заключенията по направената от него жалба, а след провеждане на предприетите действия се информира за края на процеса, чрез ФК 709-5 Отговор на жалба.

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.