1. Цел

Настоящата процедурата има за цел да определи реда за регистриране, анализиране и обработване на жалби получени от клиенти или други страни по повод дейностите на ЛИК. Целта е удовлетвореност на клиентите и постигане на високо качество на предоставяните услуги от страна на ЛИК.

2. Обхват

Процедура се прилага за всички случаи на постъпили жалби на клиенти или други лица по повод извършени от ЛИК дейности.

3. Позоваване :

БДС EN ISO 9001:2015 – "Системи за управление на качеството. Изисквания".
БДС EN ISO/IEC 17025:2018 - "Общи изисквания относно компетентността на лабораториите за изпитване и калибриране."

4. Термини, определения и съкращения

СУ	Система за управление
ОСУ	Отговорник по системата за управление
ЛИК	Лабораторен изпитвателен комплекс
Жалба	Изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лаборатория относно дейностите, резултатите на тази лаборатория, за което се очаква отговор.

5. Отговорности и права

Дейностите по приемане, проверка, решение за основателността на постъпилите жалби и предприемане на съответстващи действия са отговорност на Ръководителят на ЛИК и ОСУ.

6. Описание на процесите

Процедурата за реда и отговорностите при решаването на жалбите, получени в ЛИК се предоставя на клиентите при поискване в Центъра за административно обслужване.

Жалбите срещу ЛИК се внасят в писмен вид до директора на РЗИ Пловдив и постъпват по реда на общата кореспонденция, установен за РЗИ.

След получаването на жалбата тя се преглежда от РЛИК, за да се потвърди, че тя е свързана с лабораторните дейности на ЛИК.

За да бъде регистрирана като жалба, постъпилата информация в РЗИ - Пловдив следва да бъде написана на български език, да бъде идентифицирана като жалба и да съдържа: име, адрес, телефон, дата, подпис, изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата.

Анонимни жалби не се приемат и не се разглеждат.

Постъпилата жалба се регистрира в ЛИК след попълване на „Протокол за жалба“ - ФК 7.9 – 1 и „Регистър на постъпили жалби“ - ФК 7.9 – 2 от РЛИК или ОСУ. Предприемат се коригиращи действия съгласно ОПК 8.7 -1, като се попълва ФК 8.7 – 1 „Лист за несъответствие“.

ЛИК уведомява жалбоподателя за получаването на жалбата в рамките на два работни дни от получаването й.

Жалбите могат да се отнасят до следното:

- недостатъци в организацията – просрочване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договорености и други;
- съмнения за грешни резултати
- грешка в протокола от изпитване
- други несъответствия в дейността на ЛИК.
- непрофесионално или неетично поведение на сътрудниците, извършващи изпитването

Извършва се проверка и анализ от ръководителя на ЛИК и ОСУ, съвместно с отговорника по метрологично осигуряване и специалист с професионална подготовка в съответната област с цел установяване фактологията на изложените в жалбата събития и основанието на подателя. При проверката задължително се взема мнението на причинителя, срещу когото е отправена жалбата. В случаите, когато жалбата е неоснователна ръководител ЛИК уведомява писмено клиента, като прилага и основанията за отказа на жалбата.

Жалба срещу взето от ЛИК решение, относно резултатите от изпитването се внасят в писмен вид до директора на РЗИ - Пловдив и постъпват по реда на общата кореспонденция, установен за РЗИ. Прегледът на обстоятелствата, предизвикали жалбата, се извършва под ръководството на ръководител ЛИК. Изводите са основен елемент от анализа и са част от отговора към клиента.

Проверката и анализа обхващат:

- заявката за изпитване: приемане, уточняване на посочените параметри за изпитване , уговорени условия с клиента и др;
- манипулиране с извадките/пробите за изпитване: съхранение на пробите в лабораторията и др.;
- извършване на изпитването: метод, използвани технически средства, изчисления, квалификация на специалиста извършил изпитването и др.;

– първични данни от проведеното изпитване, пренасянето на данни от техническите записи към протокола от изпитване, издаден протокол с резултати и др.

При вземане на решения, засягащи хода или решаването по същество на жалбата, не могат да участват лица, извършили изпитването, по повод на който е подадена жалбата.

Във всеки един момент от разглеждането на жалбата и заключенията по нея се предоставя информация на заинтересованата страна.

ЛИК уведомява жалбоподателя за заключенията по жалбата до десет работни дни от получаването й. При всички случаи заключенията по жалбата са съставени, прегледани и одобрени от лица, които не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторни дейности.

Ако жалбата се отнася до методика, методология, аналитичен подход или интерпретация на резултатите от изпитването, проблемът се анализира. Ако се установи основателността му, се класифицира като несъответстваща работа и се предприемат коригиращи действия;

За всички постъпили жалби за лабораторната дейност, при които са установени несъответствия, се спазва процедурата ОПК 8.7-1 Коригиращи действия.

Ако клиентът поиска достъп до ЛИК при повторно извършване на дейностите по изследването, достъпът му се разрешава при запазване на конфиденциалността от негова страна чрез подписване на бланка – Молба за присъствие на изпитване /ФК 7.1 – 3/ и Декларация за опазване на професионална тайна / конфиденциалност/ от външен клиент /ФК 7.1 – 4/. Присъствието му се разрешава с придружител – служител на ЛИК, като се спазват Правилникът за организация на дейността и вътрешния ред в ЛИК и Инструкцията по техника на безопасност и охрана на труда в ЛИК.

Всички контакти с клиентите във връзка с жалбите се осъществяват от Ръководителят на ЛИК или ОСУ. Всички дейности по уреждане на жалбата се документират и съхраняват от ОСУ. Тъй като оценката на жалбите дава указания за слабите места в организацията на дейността на ЛИК, записите от тях се разглеждат задължително при прегледа от ръководството и евентуално при оценката на персонала.

7. Приложения:

- ОПК 8.7 - 1 Коригиращи действия
- ФК 7.1 – 3 Молба за присъствие на изпитване
- ФК 7.1 – 4 Декларация за опазване на професионална тайна /конфиденциалност/ от външен клиент
- ФК 7.9 – 1 Протокол за жалба
- ФК 7.9 – 2 Регистър на постъпили жалби
- ФК 8.7 – 1 Лист за несъответствие