

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1 Редакция: 02
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Страница: 1 от 3 Важи от 12.03.2019

1. ЦЕЛ И ОБХВАТ

Целта на тази процедура е да регламентира действията и отговорностите за регистриране, анализиране, обработка на постъпили в ЛИМК жалби и за информирание на жалбоподателите.

Процедурата се прилага при постъпване в ЛИМК на жалби, свързани с акредитираната дейност и със служителите на ЛИМК.

2. ОТГОВОРНОСТИ

Директорът на ИМСТЦХА се информира от РЛ за постъпването на жалба и за начина, по който тя ще бъде разрешена. Преглежда и дава становище по заключенията по жалбите.

Ръководителят на ЛИМК е отговорен за осигуряване на изпълнението на тази процедура.

Координаторът приема, завежда жалбите и уведомява РЛ.

Целият персонал, ангажиран в управлението на услугите на ЛИМК, е отговорен за спазване на правилата на тази процедура.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

Жалба - всяко писмено изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение от страна на лице или организация, свързано с действията на ЛИМК, на което се очаква отговор.

РЛ	Ръководител на ЛИМК
ОН	Отговорник на направление в ЛИМК
ОК	Отговорник по качеството на ЛИМК

4. ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСА

4.1. ПОЛУЧАВАНЕ НА ЖАЛБА

За да бъде регистрирана и разгледана като жалба, постъпилата в ЛИМК информация, следва да бъде написана на български език и да съдържа:

- трите имена и адрес, телефон и електронен адрес, ако има такъв - за българските граждани;
- трите имена и личния номер и адрес, заявен в съответната администрация, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв - за чуждестранни граждани и организации;
- наименованието на юридическото лице/едноличния търговец, изписано на български език, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление и електронния му адрес;
- лабораторията, до която се подава;
- изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- искането;
- подпис на подателя.

4.2. ПРЕЦЕНКА ЗА ОСНОВАТЕЛНОСТ НА ЖАЛБАТА

Жалбата се приема от Координатора на ЛИМК, регистрира се във ФК 709-1 “Дневник за регистриране на жалби” и се предава на РЛ.

РЛ определя комисия за разглеждане на жалбата, в която участват РЛ, ОН, в което е извършено изпитването и ОК. При необходимост, разглеждащите жалбата могат да изискат писмена информация от лицето, извършило изпитването и от друг член на персонала на ЛИМК, имащ отношение към жалбата. Информацията следва да бъде представена в тридневен срок от поискването. Комисията преглежда документите и се произнася за предприемане на последващи действия.

Не се дава ход на жалбата в случай, че:

- се установи анонимност;
- жалбата се отнася до нарушение, извършено преди повече от две години;
- жалбата е подадена повторно по въпрос, по който има решение, освен ако е във връзка с изпълнението на решението или се основава на нови факти и обстоятелства;
- подателят писмено оттегли жалбата си;
- жалбата не е от областта на компетентност на ЛИМК.

В случай, че остави жалбата без разглеждане, ЛИМК уведомява жалбоподателя писмено в петдневен срок от получаването ѝ.

4.3. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

4.3.1 Жалби, подадени поради съмнение в достоверността на получените резултати

Когато причина за подаване на жалбата е съмнение в достоверността на получените при изпитването резултати, в 10-дневен срок след изтичане на срока за вземане на решение по жалбата се извършва повторно контролно изпитване. Повторното изпитване се извършва в присъствието на жалбоподателя.

Ако при контролното изпитване резултатът от първото изпитване не се потвърди, двустранно се подписва ФК 709-2 “Жалба. Констативен протокол”, а разходите за контролното изпитване се поемат от ЛИМК.

Ако резултатът от контролното изпитване не потвърди основателността на жалбата, се подписва двустранен протокол ФК 709-2 “Жалба. Констативен протокол”, но в този случай разходите за контролното изпитване са за сметка на жалбоподателя.

По желание на жалбоподателя може да бъде извършено контролно изпитване и в друга акредитирана лаборатория в присъствие на жалбоподателя и на служител на ЛИМК. В зависимост от резултата на контролното изпитване разходите се поемат от жалбоподателя или от ЛИМК.

За постъпилата жалба и предприетите действия се уведомява Директора на ИМСТЦХА.

4.3.2 Жалби, подадени поради действие на служител на ЛИМК, при условие, че действието на служителя не е довело до получаване на недостоверни резултати.

След даване ход на жалбата, свързана с действие на член на персонала на ЛИМК, комисия в състав - РЛ, ОН, към което се отнася жалбата и ОК в срок до един месец от регистрирането на жалбата обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата.

4.4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ПО ЖАЛБАТА

Заключението по жалбата се изготвя от Ръководителя на ЛИМК и действащия вътрешен одитор, и при необходимост съдържа предложения за предприемане на коригиращи действия. Изготвеното заключение се проверява и одобрява от Директора на ИМСТЦХА.

Заключението с приложените доказателства за предприети от ЛИМК действия се регистрира в деловодство на ИМСТЦХА и се изпраща на жалбоподателя.

4.5. ИНФОРМИРАНЕ НА ЖАЛБОПОДАТЕЛЯ

ЛИМК информира жалбоподателя, както следва:

- в петдневен срок от регистрането на жалбата - за взетото решение за основателност и срок за произнасяне по жалбата в случай на основателност;
- в десетдневен срок след изтичане срока за вземане на решение по жалбата за необходимостта от провеждане на допълнителни действия.

По-нататъшните действия са по взаимна договореност между клиента и ЛИМК.

4.6. ДОКУМЕНТИРАНЕ НА ЖАЛБАТА

Всяка постъпила жалба се регистрира от Координатора във ФК 709-1 “Дневник за регистриране на жалбите” и ѝ се прави досие.

Към досието се включват писмата на жалбоподателя, протоколите от контролното изпитване и констативният протокол, подписан от двете страни.

При основателните жалби към досиетата се включват и писмените обяснения на служителите, чиито действия са довели до подаването на жалбата и становището на Директора на ИМСТЦХА

Срокът за съхранение на досиетата на жалбите е съгласно ОПК 804-1 “Управление на записите”.

Досиетата на жалбите се съхраняват в папка „Жалби“ към документацията на ЛИМК. Достъп до нея имат РЛ, ОК и Координаторът.

С писмено разпореждане на РЛ досиетата на жалбите или части от тях могат да се предоставят на засегнатите лица при възникнали съдебни спорове или в други случаи, предвидени в закона.

5. СЪПЪТСТВАЩА ДОКУМЕНТАЦИЯ

ФК 709-1 Дневник за регистриране на жалби
ФК 709-2 Жалба. Констативен протокол

6. ОДОБРЯВАНЕ

	Длъжност	Име и фамилия	Дата	Подпис
Съставил	Координатор	Яна Мурджева	19.10.2018	
Променил	Координатор	Яна Мурджева	11.03.2019	
Одобрил	РЛ	Ваня Дякова	12.09.2019	