ОПК 7.9-1 ЖАЛБИ

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Лаборатория за изпитване „ТЕХЛАБ“ документира процеса за регистриране, анализиране и обработване на жалби когато жалбата се отнася до лабораторните дейности, за които тя е отговорна. Лабораторията носи отговорност за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалби.

2. ЦЕЛ

Процедурата регламентира реда и начина за регистриране, анализиране, потвърждаване, проверка на жалбата, както и за вземане на решение за предприемане на действия в отговор на жалби, както и за информиране на жалбоподателите.

3. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Настоящата Процедура се прилага при постъпване в Лаборатория за изпитване „ТЕХЛАБ“ на жалби, свързани с дейността на лабораторията;

4. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

5. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

5.1. Управител: преглежда и утвърждава решението за основателност;

5.2. Ръководител лаборатория: Регистрира и идентифицира жалбите, определя работната група за разглеждане на жалбата, взема решение за основателност въз основа на изготвеното от работната група становище.

5.3. Мениджър по качеството: Отговаря за спазване на тази процедура.

6. ОПИСАНИЕ

6.1. ПОТВЪРЖДАВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

За да бъде регистриране и разгледана жалбата трябва да бъде написана на български език, да бъде идентифицирана като жалба и да съдържа следните реквизити:

- трите имена на жалбоподателя или юридическото лице/едноличния търговец, адрес, телефон, факс и електронен адрес, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление в случаите когато жалбата е подадена от ю.л.;
- изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- подпис на подателя.

Проверката и регистрирането на жалбите се извършва от РЛ. В случай, че не е налична посочената информация, на подателя се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите нередовности в петдневен срок от получаване на съобщението.

При неизпълнение на дадените указания, подадената информация не се регистрира като жалба и не се разглежда.

Всяка постъпила жалба, която отговаря на посочените по-горе реквизити се потвърждава идентифицира се с входящ номер и регистрира от РЛ във ФК 7.9-1: Регистър жалби. Всяка жалба получава входящ номер идентифициран с поредността и

датата на регистриране в Лаборатория за изпитване „ТЕХЛАБ“ – например вх. № 01/.....20…..г..

6.2. АНАЛИЗИРАНЕ НА ЖАЛБИ, ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ ЗА ОСНОВАТЕЛНОСТ И ИНФОРМИРАНЕ НА ЖАЛБОПОДАТЕЛЯ

В хода на анализиране на жалбата лабораторията носи отговорност за събирането и проверяването на цялата необходима информация за проучването на жалбата. Резултатите от проучването и становището за основателност се документират от работната група за разглеждане на жалбата в становище за основателност – ФК 7.9-3

Лаборатория за изпитване „ТЕХЛАБ“ разглежда жалбите в едномесечен срок от регистрирането им. В петнадесет дневен срок от становище за основателност – ФК 7.9-3 РЛ изготвя и изпраща ФК 7.9-4: Решение за основателност на жалбоподателя.

След регистриране и идентифициране на жалбата РЛ определя състава на работна група за разглеждане на жалбата – ФК 7.9-2 за всеки конкретен случай. В състава на всяка работна група се включват мениджъра по качество/ОК, ОМО и съответния служител в зависимост от естеството на жалбата. При правна необходимост могат да се да се привличат външни експерти. РЛ не участва в работната група по разглеждане на жалбата. В срок до един месец от регистрирането на жалбата, работната група събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата и изготвя становище за основателност – ФК 7.9-3. Въз основа на това становище РЛ изготвя заключение по жалбата - ФК 7.9-4: Решение за основателност което се преглежда и утвърждава от Управителя на ***„ТЕХ ЛАБ СЪРВИЗ“ ООД***. В случаите когато РЛ участва в работната група по разглеждане на жалбата то тогава решението за основателност се взима от заместник РЛ.

Лабораторията уведомява посредством e-mail за получаването и регистрирането на жалбата и доколкото е възможно предоставя на жалбоподателя информация по напредъка от разглеждането и заключенията по жалбата.

С писмо ФК 7.9-5 Уведомително писмо за основателност на жалба, РЛ уведомява жалбоподателя за взетото решение за основателност

6.3. ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ И ОЦЕНКА НА ТЯХНАТА ЕФИКАСНОСТ

В случай, че жалбата е основателна лабораторията незабавно предприемат съответни действия по реда на ОПК 8.7-1: Коригиращи действия и при необходимост извършва преоценка на рисковете и възможностите съгласно ОПК-8.5-1: Действия за овладяване на рисковете и възможностите.

В случай, че жалбата е основателна и е породена от неспазване на изискванията на СУ го в този случай мениджъра по качество организира и провежда извънреден вътрешен одит по реда на ОПК 8.8-1: Вътрешни одити.

Всички постъпили през предходната година жалби и резултатите от тяхното разглеждане се представят от РЛ при прегледа от ръководството.

7. ЗАПИСИ

Всички записи свързани с жалби се управляват съгласно правилата на НК.7.5 и 7.11 и са отговорност на Ръководителя на лабораторията.

8. ХРОНОЛОГИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА

№ по ред	Дата	Внесено изменение на стр. №	Предложил/Причина за изменението	В сила от:	Подпис мениджър по качеството
1.	01.09.2023	2	ОК/смяна на ю.л.	01.09.23	
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					