

ЦЕНТРАЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗМЕРВАТЕЛНА ТЕХНИКА	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1 Версия № 4/2019 Редакция: 01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)	Дата: 01.04.2019 г. Страница 1 от 3

1. ЦЕЛ

Настоящата процедура по качеството определя реда за регистриране, обработване и архивиране на жалбите в ЦЛИТ относно реализиране на дейностите по обхвата на акредитация.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Всички дейности по управление на рекламациите се водят и отчитат от Ръководството на ЦЛИТ. Отговорностите и правата са еднозначно установени и са представени в организационна матрица за дейностите и компетентностите при съответните процедурни стъпки за действия:

- Решение (Р)
- Съдействие (С)
- Провеждане (П)
- Информирание (И)

№	ДЕЙНОСТ	РЛ	ОК
1.	Приемане на жалба	П	И
2.	Проверка и решение за основание за жалба	Р	П
3.	Изготвяне на становище въз основа на анализ на несъответствието	Р	С
4.	Установяване на мерки за отстраняване на жалбата	Р/П	П/С
5.	Отстраняване на жалбата чрез коригиращи действия	И	П
6.	Проучване относно задоволителността в отстраняването на жалбата	Р/П	П
7.	Архивиране на жалбата	И	И

3. ОПИСАНИЕ

3.1. Жалбите се приемат само от РЛ в писмен вид въз основа на официален документ във вид на постъпила кореспонденция (писмо) или попълнен Формуляр за жалба (ФК 709-1) в срок до 1 месец след извършване на услугата по калибриране. Не се допуска устна жалба. Жалбата се разглежда в срок до 1 месец от подаването, освен ако не зависи от външни обстоятелства.

3.2. ОК завежда жалбата под съответен номер във СпК 709-1 „Регистър на жалби и отклонения”, съдържащ информация относно:

- Дата на получаване на рекламацията
- Вид на документа
- Означение / номер № ...
- Клиент – координати
- Разглеждане / Решение
- Степен на важност
- Отговорен Сътрудник, подпис

3.3. Подалите жалби клиенти се вписват в СпК 709-2 „Регистър на възложители, предявили жалби”.

3.4. ОК идентифицира Сертификата за калибриране (ФК 708-1) въз основа на направената жалба. Приетата жалба се изпраща за проучване и анализ на причините за нейното допускане до ръководителя на ЦЛИТ.

ЦЕНТРАЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗМЕРВАТЕЛНА ТЕХНИКА	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1 Версия № 4/2019 Редакция: 01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)	Дата: 01.04.2019 г. Страница 2 от 3

3.5. Анализират се възможните причини за възникване на жалба, като се изготвя в срок до 7 дни от нейното официално подаване предварителна информация с качествено оценяване на евентуалните фактори. Обсъждането се извършва съвместно от РЛ, ОК и всички участвали в калибрирането сътрудници.

3.6. Жалбата може да се отнася до дейност, реализирана от сътрудник на ЦЛИТ или целия персонал. Нито една рекламация не се пренебрегва или омаловажава.

3.7. Жалбата може да бъде с описателен характер или цифрово доказателство, т.е. и в двата случая основаваща се на обективни доказателства. В заключението към жалбата на клиента трябва да бъдат формулирани неговите претенции към изпълнителя.

3.8. При жалба за калибриране на средство за измерване се проверява:

- доколко е спазена утвърдената процедура по калибриране или методика за калибриране
- съхраняването на средството за измерване до неговото калибриране
- отчита се съответствието на средството за измерване с нормираните технически изисквания.

3.9. Проверява се и се проследява цялата документация по процедурите за калибриране на средството за измерване. Въз основа на направените изводи, РЛ взема решение за извършване на повторно калибриране и определя коригиращите действия при новата процедура.

3.10. Оценяват се резултатите от проведеното ново калибриране, като при доказана обективност на жалбата се предприемат коригиращи действия от РЛ.

3.11. Уреждането на жалбата се извършва съгласно нейното определяне като:

- Основателна жалба* – издава се нов Сертификат за калибриране (ФК 708-1), придружен с официално извинително писмо от ръководителя на ЦЛИТ. Всички направени разходи са за сметка на ЦЛИТ.
- Неоснователна жалба* - провежда се официална среща между ръководството на ЦЛИТ и клиента за доизясняване на жалбата. На срещата се разглеждат и обсъждат обективните доказателства от двете страни и се взема решение относно степента на основателност на жалбата. В зависимост от това, разходите са за сметка на клиента, поделят се между изпълнителя и клиента, или, когато жалбата се приема като основателна (виж първата група) - разходите са за сметка на ЦЛИТ.
- И в двата случая*, ръководството на ЦЛИТ разглежда всички основателни и недостатъчно основателни причини за възникване на жалба, като набелязва конкретни мерки за тяхното коригиране.

3.12. При двукратни и неколккратно повторения в характера на жалбите, ръководството на ЦЛИТ може да вземе решение за временно спиране на вида калибрационна дейност и нейното проанализиране за вземане на по-нататъшни мерки. При доказани нарушения от страна на изпълнителския състав, ръководството на ЦЛИТ представя посоченото лице за административно наказание.

3.13. В случай, че възложителят не е съгласен с провеждане на повторни действия от ЦЛИТ, но държи на своята жалба, калибрирането се провежда в друга акредитирана лаборатория с аналогичен предмет на дейност. Получените резултати съвместно се дискутират и се взема решение за по-нататъшни действия.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Действията по управление на жалби в дейността на Лабораторията се извършват съгласно нормативните изисквания на ОПК 803-1 и ОПК 804-1. Документите и записите се архивират от ОК съгласно горепосочените процедури.

ЦЕНТРАЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗМЕРВАТЕЛНА ТЕХНИКА	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1 Версия № 4/2019 Редакция: 01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)	Дата: 01.04.2019 г. Страница 3 от 3

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ФК 709-1	Формуляр за жалба
СпК 709-1	Регистър на жалби и отклонения
СпК 709-2	Регистър на възложители, предявили жалби