	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1	
	ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ НА МО		
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)		Версия: 03 Редакция: 02
Страница: 1 от 3			Важи от: 01.07.2023 г.

1. ЦЕЛ

Настоящата процедура съдържа основните дейности и стъпки за своевременно и коректно решаване на жалби и възражения, получени от клиентите, с оглед постигане на поставените цели по качеството от ръководството на лабораторията. Тази процедура се прилага за всички случаи, когато постъпват възражения и жалби относно изпитвания, извършени в лабораторията.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Отговорностите и правата на персонала на лабораторията по отношение на обработването на жалбите са еднозначно установени и са представени в следната матрица:

ДЕЙНОСТ	ДЛЪЖНОСТ			
	РЛ	ОК	ОМНО	Е/И
Приемане на жалбите от клиентите в лабораторията	Р/П	П/С	С	С
Регистриране на жалбите от клиентите в лабораторията	Р/П	С	С	С
Разглеждане на жалбите от клиентите за основателност и вземане на решение за разрешаването им	Р/П	П	С	С/И
Информирание на клиента и на съответния персонал в лабораторията за решението по жалбите	Р/П	П	С	И

Легенда:

РЛ	Ръководител на лабораторията	Р	Решение
ОК	Отговорник по качеството	П	Провеждане
ОМНО	Отговорник по метрологично и нормативно осигуряване	И	Информирание
Е/И	Експерт/Изпитвател	С	Съдействие

3. ОПИСАНИЕ

3.1. Жалбите и възраженията, които постъпват в лабораторията могат да бъдат в писмена или устна форма. Под жалба се разбира писмено изразено възражение или неудовлетворение от страна на вътрешен или външен клиент по отношение на вече приключила поръчка за изпитване, съгласно договорените условия.


3.2. При устна рекламация, всяко оплакване или възражение се документира съгласно **ФК 709-2 „Регистър на жалби и отклонения“**. Посочва се отговорът и обосновката дадени на това оплакване, както и служителят, който е контактувал с клиента.

- Ако клиентът или упълномощено от него лице е на място в лабораторията, попълва форма **ФК 709-1 “Формуляр за жалба“**.
- Ако клиентът или упълномощено от него лице е представил жалбата си по телефона, уведомява се, че трябва да я потвърди писмено, чрез попълване на **ФК 709-1**. Формуляра се намира на сайта на ИЛ на МО или да го получи на място в лабораторията.

3.3. Контактите с клиентите, отправили жалби се осъществяват от Ръководителя на лабораторията. Той регистрира получените жалби във **ФК 709-2 "Регистър на жалби и отклонения"**.

3.4. Проучват се всички данни от лабораторните дневници, за да се установи как са извършени отделните операции. Ръководителят на лабораторията заедно с ОК разглеждат и анализират постъпилите жалби в срок **от една седмица** от датата на тяхното регистриране. В процеса на анализа трябва да бъде изяснено дали жалбата е основателна, като се проверява:

- Всички документи, касаещи получаването на изделието, извършването на изпитванията и съхранението му.
- Документирани ли са всички предварителни устни уговорки с клиента за предстоящо изпитване.

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1		
	ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ НА МО			
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)	Версия: 03 Редакция: 02	Вид на изданието: Оригинал	
		Страница: 2 от 3	Важи от: 01.07.2023 г.	

- Дали са достатъчно ясни и точни изискванията на клиента и дали съвпадат с представената му оферта.
- Дали методите и задълженията за извършване на изпитването са достатъчно ясно и недвусмислено формулирани, съобразно изискванията на клиента.
- Съхраняват ли се всички съществуващи документи по заявката, съгласно СУ.
- Изправно ли е използваното оборудване.
- Използвани ли са правилните и в пълнота методите и стандартите.

3.5. Резултатите от анализа при всички обстоятелства се документират от служителя допуснал жалбата и се подписват от Ръководителя на лабораторията със становище по жалбата. Документирането и провеждането на коригиращи действия се извършва съгласно настоящата процедура ОПК 709-1.

3.6. Жалбата може да се отнася до дейност, реализирана от служител на ИЛ на МО или целия персонал. Нито една жалба 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. Ръководителят на лабораторията изпраща мотивиран отговор *ФК 709-3 „Заключение по жалба“* на клиента в десетдневен срок от регистрирането на жалбата, относно основателността ѝ, както и за предприетите коригиращи действия, ако тя е основателна, съгласно процедури **ОПК 807-1 „Управление на коригиращи действия“**.


3.9. Проверява се и се проследява цялата документация по процедурите за изпитване на образеца. Въз основа на направените изводи, ръководителя на ИЛ на МО взема решение за извършване на повторно изпитване и определя коригиращите действия при новата процедура.

3.10. При искане за повторно изпитване, ако жалбата се окаже неоснователна със съответния клиент се изяснява заплащането. Ако повторното изпитване е възможно и то докаже основателността на жалбата, стойността на изпитването остава за сметка на лабораторията.

3.11. Съставените и получени по изискванията на настоящата процедура документи (документираните жалби, в т.ч. писма и *ФК 709-2 „Регистър на жалби и отклонения“*), се съхраняват от ОК в срок до края на календарната година, в която са регистрирани. След това записите се архивират и управляват съгласно процедура НК 804 „Управление на записите“.

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

- Основателна жалба – издава се нов **Протокол от изпитване (ФК 708-1)**, придружен с официално извинително писмо от Ръководителя на ИЛ на МО. Всички направени разходи са за сметка на ИЛ на МО.
- Неоснователна жалба - провежда се официална среща между Ръководството на ИЛ на МО 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 ИЛ на МО.
- И в двата случая, Ръководството на ИЛ на МО разглежда всички основателни и недостатъчно основателни причини за възникване на жалба, като набелязва конкретни мерки за тяхното коригиране.
- *Заключението по жалбата ФК 709-3 „Заключение по жалба“* се съставя, преглежда и одобрява от комисия под ръководството на Ръководителя на ИЛ на МО. Когато жалбата е насочена пряко срещу Ръководителя на лабораторията, тя се разглежда от компетентни външни за лабораторията лица, препоръчително – вътрешните одитори.

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1	
	ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ НА МО		
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ (РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ)	Версия: 03 Редакция: 02	Вид на изданието: Оригинал
		Страница: 3 от 3	Важи от: 01.07.2023 г.

3.13. При двукратни и неколkokратни повторения на жалби, Ръководството на ИЛ на МО може да вземе решение за временно спиране на вида изпитвателна дейност и нейното проанализиране за вземане на по-нататъшни мерки. При доказани нарушения от страна на изпълнителския състав, Ръководството на ИЛ на МО представя посоченото лице за административно наказание.

3.14. В случай, че Възложителят не е съгласен с провеждане на повторни действия от ИЛ на МО, но държи на своята Жалба, изпитването 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 БДС EN ISO/IEC 17025:2018.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

НК 804	Управление на записите.
ОПК 807-1	Управление на коригиращи действия.
ФК 708-1	Протокол от изпитване.
ФК 709-1	Формуляр за жалба.
ФК 709-2	Регистър на жалби и отклонения.
ФК 709-3	<i>Заключение по жалба.</i>