	ИЛ“ЕВРОНЕС“ гр.Левски; местност „Арабаджица“; ул.”Васил Левски”52; тел.:+359650/99263; факс:+359650/99439; e-mail:ilevrones@abv.bg	Код: ОП 7.9-1 Версия: 01 Редакция: 01
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	В сила:01.10.2018г
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	стр. 1 от 3

1. ЦЕЛ

Настоящата процедура съдържа основните дейности и стъпки за своевременно и коректно регистриране, разглеждане, оценяване и вземане на решение по жалби получени от клиенти или други страни, по повод дейностите на ИЛ „Евронес“ при „Авалон Върджин“ АД

2. ОБХВАТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Тази процедура се прилага за всички случаи, когато постъпват жалби и възражения от клиенти или други страни, относно изпитвания, извършени в лабораторията.

3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

БДС EN ISO/IEC 17025:2018 Общи изисквания за компетентността на лаборатории за изпитване и калибриране;

БДС EN ISO/IEC 17000 Оценяване на съответствието. Речник и общи принципи;

БДС EN ISO 9000 Системи за управление на качеството, основни принципи и речник;

БДС EN 45020 – „Стандартизация и свързани с нея дейности. Речник на общите термини.“

ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

За дейността по прилагането на процедурата по приемането и обработването на жалбите и възраженията в лабораторията, основна отговорност носят Ръководителят на лабораторията и Отг.СУ.

4. ОПИСАНИЕ

4.1. Прием на жалби

Ръководството на ИЛ“Евронес“ не позволява пренебрегване или омаловажаване на жалби, подадени от клиенти. Те могат да се отнасят до: неспазване на срокове, съмнение за достоверност на резултат, грешка в протокола от изпитване, съмнение за недобросъвестност при изпълнение на служебните задължения от персонала и други.

Жалбите, които постъпват в лабораторията могат да бъдат в писмена или устна форма.


4.1.1. Устна жалба

- Ако клиентът или упълномощено от него лице е на място в лабораторията попълва Формуляр за регистриране на жалби – Ф 7.9-1;
- Ако клиентът или упълномощено от него лице е представил жалбата си по телефона, сътрудника провел разговора попълва Формуляр за регистриране на жалби – Ф 7.9-1;
- Анонимни жалби или такива без контакт за обратна връзка с клиента не се приемат и обработват.

Жалбата трябва да съдържа информация за жалбоподателя - имена, адрес и телефон за контакт; обстоятелствата довели до подаване на жалбата, както и желанието му какво да извърши лабораторията, датата и подписа на подателя, както и приложения за целта доказателства, в т.ч. и копие от издадения от ИЛ“Евронес“ Протокол от изпитване“. Претенциите на жалбоподателя към работата на лабораторията да бъдат формулирани точно и ясно.

4.1.2. Контактите с клиентите, отправили жалби се осъществяват от Ръководителя на лабораторията. Той, съвместно с Отг.СУ разглеждат и анализират представената информация и решават дали е основателна и дали да бъде приета или отхвърлена, като се проверява:

- Изследването на пробите дали е извършено, съгласно утвърдената с Регламент методика за откриване на ларви на *Trichinella* spp.

	ИЛ“ЕВРОНЕС“ гр.Левски; местност „Арабаджица“; ул.”Васил Левски”52; тел.:+359650/99263; факс:+359650/99439; e-mail:ilevrones@abv.bg	Код: ОП 7.9-1
		Версия: 01
		Редакция: 01
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	В сила:01.10.2018г
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	стр. 2 от 3

- Спазен ли е срока за извършване на изпитването и получаването на резултата;
- Съхраняват ли се всички съществуващи документи по заявката, съгласно СУ;
- Проверка на пренасянето на данни от техническите записи към протокола за изпитване;
- Изправно ли е използваното оборудване.

4.1.3. Жалба не се прима в случай, че:

- възражения по резултатите от изпитванията са направени след определения срок от десет работни дни, след получаване на протокола от изпитване;
- отнася до събитие, извършено преди повече от една година;
- когато решението не е от компетентността на лабораторията;
- подадена е повторно жалба по въпрос, по който вече има решение и др.

4.2. Подадените жалби се вписват в „Дневник за регистриране на жалби” – СпК 7.9-1 по пореден номер, като се дава ход на жалбата, за което се уведомява подателя в писмен вид за предприемане на действия в отговор на жалбата.

4.3. Приетите жалби се представят на Ръководството на „Авалон Върджин”АД за предварителен преглед на документите и решение относно компетентността на лабораторията по появилия се казус.

4.4. Процедурата за разглеждане на жалба започва с резолюция на Изп.Директор на фирмата и определяне с нарочна Заповед за всеки конкретен случай на комисия, като при това се съблюдава спазване на правилото - членовете ѝ да не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. В състава на комисията за жалби се включват независими (неучаствали в изпитванията) специалисти, притежаващи професионална компетентност, както и външни експерти с компетенции по отношение на дейността, към която е насочена жалбата, РЛ по възможност и юрист.

4.5. Разглеждане на жалбите

Комисията се събира и провежда заседание, на което обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата - анализира фактите събрани в процеса на проучване на жалбата; проверява идентичността на представените при жалбата документи; разглежда всички записи – първични записи, дневници, протоколи и др. имащи отношение към жалбата; проверява записите на резултатите в работните тетрадки на персонала извършил изпитването и дневниците; при необходимост изисква писмена информация от персонала на ИЛ, имащ отношение към жалбата, анализира и обобщава събраната в хода на разглеждането на жалбата информация.

Комисията за жалби изготвя протокол/становище заедно с всички събрани доказателства по случая с предложение за решение по основателността на жалбата - „Протокол от заседание на комисия по жалби” – Ф 7.9-2.


Въз основа становището от комисията по жалбата, РЛ уведомява писмено за това подателя в тридневен срок (от вземане на решението) посредством „Уведомително писмо по жалба” - Ф 7.9-3 с писмо с обратна разписка.

4.6. При оценяване на жалбата като основателни се предприемат коригиращи действия по реда на процедура „Коригиращи действия” – ОП 8.7-1 в петдневен срок от вземане на решението.

Когато при анализа на жалбата се установи вина на служител от лабораторията, РЛ предприема мерки за изясняване на обстоятелствата и налага административна и/или финансова санкция на провинилия се сътрудник.

В случай, че РЛ открие причина за съмнение в резултатите от изпитването по който жалват, на клиента се поднасят извинения и се предлага да се извършва повторно изпитване /ако е възможно/ в удобно за клиента време и изцяло за сметка на лабораторията. РЛ анализира причините за появата на това несъответствие и предприема необходимите мерки за елиминирането им в бъдеще.

Издава се нов протокол, придружен с официално извинително писмо. Всички направени разходи по жалбата остават за сметка на ИЛ.

	ИЛ“ЕВРОНЕС“ гр.Левски; местност „Арабаджица“; ул.”Васил Левски”52; тел.:+359650/99263; факс:+359650/99439; e-mail:ilevrnes@abv.bg	Код: ОП 7.9-1
		Версия: 01
		Редакция: 01
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	В сила:01.10.2018г
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	стр. 3 от 3

4.7. При оценяване на жалбата като неоснователна се информира аргументирано жалбоподателят (в тридневен срок от вземане на решението), като се представят обективните доказателства, опровергаващи жалбата. Възложителя се информира, че съгласно правилата на системата за управление на ИЛ, той трябва да поеме разходите по направеното повторно изпитване, ако такова е било извършено.

При несъгласие на жалбоподателят с писменото становище, ИЛ предлага извършване на повторно изпитване, за сметка на възложителя, в друга акредитирана лаборатория с подобен обхват на дейност по която е подадена и разглежданата жалбата. Жалбоподателят взема окончателно решение за извършване или неизвършване на повторно изпитване.

4.8. При установяване, че жалбата ще остане без разглеждане или че не е от компетентността на ИЛ, писмено се уведомява жалбоподателя в седемдневен срок от получаването ѝ.

4.9. Проучването и вземането на решения по постъпилите жалби в ИЛ „Евронес“ се прилага без дискриминация. Цялата вътрешна информация се обработва при спазване на конфиденциалност. За целта всички присъстващи на заседание на комисията подписват „Декларация от персонала за непристрастност, неподкупност и опазване на професионалната тайна” - ФК 4.1-2.

Ръководителят на лабораторията чрез официално писмо съобщава на подателя за жалбата за края на процеса на разглеждане на жалбата .

4.10. Всички постъпили през годината жалби и резултатите от тяхното разглеждане се разглеждат при Прегледа на ръководството.

5. ДОКУМЕНТИРАНЕ

Документите, съставяни при изпълнението на настоящата процедура се съхраняват, съответно на утвърдените в ИЛ „Евронес” правила за срок от една календарна година, след което записите се архивират и управляват по процедура ОП 8.4-1 „Управление на записите”.