

 <p>ЦЕНТРАЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ НА ВОДИ ПРИ "ВУК" ЕООД-СМОЛЯН</p>	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код:	ОПК 7.9-1
	ЖАЛБИ	Издание	01
		Редакция	02
		Страница	1 от 3

## ОПК 7.9-1 ЖАЛБИ

### 1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Централна лаборатория за изпитване на води при „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД - Смолян 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 информирание на жалбоподателите.

### 3. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Настоящата Процедура се прилага при постъпване в Централна лаборатория за изпитване на води при „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД - Смолян 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, **информира заинтересованите страни за етапите на разглеждане на жалбата.**

5.3. Мениджър по качество/ОК: Отговаря за спазване на тази процедура и **подпомага РЛ в процеса по обработване на жалбата.**

### 6. ОПИСАНИЕ

#### 6.1. ПОТВЪРЖДАВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

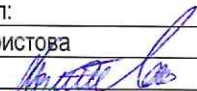

За да бъде регистриране и разгледана жалбата трябва да бъде написана на български език, да бъде идентифицирана като жалба и да съдържа следните реквизити:

- 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 ЮЛ;
- изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- подпис на подателя.


**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. След проверка и оценка на жалбата, че се отнася до дейностите, извършвани от лабораторията Ръководител лаборатория регистрира жалбата.**

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 идентифицира с входящ номер и се регистрира** от Ръководител лаборатория във ФК 7.9-1: Регистър жалби. Всяка жалба получава входящ номер идентифициран с поредността и датата на регистриране в

Съставил:	Утвърдил:	Важи от:  25.04.2023 г.
Пенка Христова	Стилиян Казалиев	
Подпис: 	Подпис: 	



 <p>ЦЕНТРАЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ НА ВОДИ ПРИ "ВУК" ЕООД-СМОЛЯН</p>	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код:	ОПК 7.9-1
		Издание	01
	ЖАЛБИ	Редакция	02
		Страница	2 от 3

Централна лаборатория за изпитване на води при „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД - Смолян – например вх. № 01/.....20XXг..

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

**Срокът за разглеждане на жалбата, уведомяване и предоставяне на информация на жалбоподателя за хода на обработка на жалбата, е не по-дълъг от 10 работни дни, считано от датата на получаване на жалбата.**

**В хода на анализиране на жалбата, лабораторията носи отговорност за събирането и проверяването на цялата необходима информация за проучването на жалбата.**

**След регистриране и идентифициране на жалбата като основателна Ръководителят на лабораторията определя състава на работна група за разглеждане на жалбата – ФК 7.9-2 и определя срок за разрешаване за всеки конкретен случай. Уведомява Управителят на дружеството за постъпилата жалба и предприетите мерки за нейното разрешаване.**

**В състава на всяка работна група се включват ОК, ОМО и съответния служител в зависимост от естеството на жалбата. При правна необходимост могат да се да се привличат външни експерти.**

**Централна лаборатория за изпитване на води при „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД - Смолян разглежда жалбите и дава заключение в едномесечен срок от регистрирането им.**

**Работната група събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата и изготвя становище за основателност – ФК 7.9-3. Заключение по жалбата се съставя, преглежда и одобрява въз основа на това становище от компетентно лице, което не е участвало в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Това може да бъде извършено и от външен за лабораторията персонал, който е компетентен за случая.**

**Лабораторията уведомява жалбоподателят посредством e-mail през всички етапи на процеса по разглеждане на жалбата и доколкото е възможно предоставя информация по напредъка от разглеждането на жалбата.**

**В срок до 30 дни от регистрирането на жалбата, посредством ФК 7.9-5 Уведомително писмо, Ръководителят на лабораторията уведомява жалбоподателя за взетото решение за основателност и осъществява връзка с него, за да получи обратна информация за неговата удовлетвореност.**

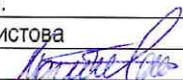
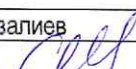
### 6.3. ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ И ОЦЕНКА НА ТЯХНАТА ЕФИКАСНОСТ

В случай, че жалбата е основателна лабораторията незабавно предприема съответни действия по реда на ОПК 7.10-1 Несъответстваща работа и 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

ОК организира и провежда извънреден цялостен или частичен вътрешен одит по реда на ОПК 8.8-1: Вътрешни одити.

**За всяка основателна жалба ОК завежда досие, в което се съхранява цялата разменена кореспонденция с жалбоподателят. Тук се съхранява и цялата информация събрана в процеса на разглеждане на жалбата. Включват се и резултатите от повторното**

Съставил:	Утвърдил:	Важи от:
Пенка Христова	Стилиян Казалиев	25.04.2023 г.
Подпис: 	Подпис: 	


 <p>ЦЕНТРАЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ НА ВОДИ ПРИ "ВУК" ЕООД-СМОЛЯН</p>	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код:	ОПК 7.9-1
		Издание	01
	ЖАЛБИ	Редакция	02
		Страница	3 от 3

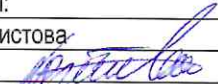
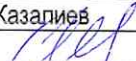
изпитване на контролната проба, ако е направено изпитване на запазена такава. В случай, че се прави изпитване на нова проба за доказване на правилното прилагане на метода, всички записи също се включват в досието на жалбата. Ако е установено несъответствие, то неговият анализ също се съхранява към досието на жалбата. Информацията за постъпилите през предходната година жалби и действията за разрешаването им се докладват на прегледите от ръководството и се използват при планиране на целите заложи в политиката за управление за следващ отчетен период, наблюдението и обучението на персонала, както и за въвеждане на действия за подобряване на системата за управление.

### 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.	25.04.2023г.	1,2,3	ОК- инж. Пенка Христова- Закриване на коригиращи действия съгласно BAS QF 2.9.5.4 Секция А- Доклад за оценка на място на лаборатория за изпитване по БДС EN ISO/IEC 17025:2018 от дата 07.04.2023г.	25.04.2023г.	
2.					
3.					
4.					

Съставил:	Утвърдил:	Важи от:
Пенка Христова	Стилиян Казалиев	
Подпис: 	Подпис: 	
		25.04.2023 г.