

	Изпитвателна лаборатория - В и К ЕАД - гр. Бургас		ИЛ 7.9 ПР 1	
	ПРОЦЕДУРА		Стр. 1	Вс.стр.5
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ		Издание: 2 Версия: 2	

Вид на изданието:

Оригинал



Копие



Срок на преразглеждане:

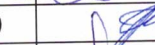
12 месеца



Хронология на измененията:

Дата	Версия		Внесено изменение	Предложил		Утвърдил		Получил	
	стара	нова	стр.№	фамилия	фамилия	подпис	Дата	подпис	
25.08.23	1	2	1	Карачорска	Рогачева		25.08.23		
09.04.25	1	2	2, 3	Карачорска	Рогачева		09.04.25		

Списък на притежателите на контролирани копия:

№	Име, фамилия	Длъжност	Копие №	Дата на получаване	Подпис
1	Цветан Мирчев	Изп. Директор	1	25.08.2023	
2	инж. Даниела Рогачева	Ръководител ИЛ	2	22.12.2020	
3	инж. Петя Карачорска	Отг. по качеството	оригинал	22.12.2020	
4	инж. Марияна Саркисян	Р-л сектор ОВ	3	22.12.2020	
5	инж. Здравка Йовкова	Р-л сектор ПВ	4	22.12.2020	

КОНТРОЛИРАНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ. ВСИЧКИ ПРАВА ЗАПАЗЕНИ

	Име, Фамилия	Длъжност	Подпис	Дата
Утвърдил	инж. Даниела Рогачева	Ръководител ИЛ		22.12.2020
Проверил	инж. Петя Карачорска	Отг. по качеството		14.12.2020
Разработил	инж. Даниела Рогачева	Ръководител ИЛ		11.12.2020

	Изпитвателна лаборатория - В и К ЕАД - гр. Бургас	ИЛ 7.9 ПР 1	
	ПРОЦЕДУРА	Стр. 2	Вс.стр.5
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Издание: 2 Версия: 2	

1. ЦЕЛ : Настоящата процедура регламентира реда и изискванията, които се прилагат в ИЛ за регистриране, анализиране и обработване на жалбите, получени от клиенти или други страни, по повод дейностите на ИЛ.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ:

2.1. Основна отговорност за изпълнение на изискванията на процедурата носи Ръководителят на ИЛ и ОК.

3. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ :

3.1. Постъпилите в ИЛ жалби могат да бъдат само в писмена форма , *на български език* въз основа на официален документ във вид на постъпила кореспонденция (писмо) в деловодството на Дружеството или попълнен Формуляр за подаване на жалба - 7.9 ОД1/1 в приемното звено на ИЛ.

3.2. Жалби се приемат *в срок до две години след обстоятелствата, свързани с тях от Ръководителя на ИЛ и/или ОК.*

3.3. Отговорникът по качеството регистрира постъпилите жалби в Дневник за регистриране на постъпилите жалби – 7.9 ОД 1/2. За да бъде разгледана и регистрирана като жалба тя трябва да съдържа:

- Наименование на юридическото лице/едноличния търговец/физическото лице;
- Изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- Подпис на жалбоподателя.

При липса на дори един от посочените елементи подадената информация не се регистрира и не се разглежда като жалба. Жалбите се датират и идентифицират с пореден № за всяка календарна година.

3.4. Ръководителят на ИЛ заедно с Ръководителите на сектори ПВ и ОВ и ОК разглеждат, анализират *е преценяват основателността* на постъпилите жалби в срок до една седмица от датата на тяхното регистриране. *Не се приемат за основателни жалби, които са анонимни, не касаят компетентността на лабораторията, не са подадени в срок или са били обект на предходно разглеждане, за което има решение.*

За жалби, които са приети за основателни, взетото решение за предприемане на действия , както и лицето, отговорно за изпълнението му се отбелязват от ОК в Дневник за регистриране на постъпилите жалби - 7.9 ОД 1/2 .

3.5. Всички контакти с клиентите, отправили жалби се осъществяват от Ръководителя на ИЛ, а в негово отсъствие – от Ръководителите на сектори ПВ и ОВ.

3.6. Мотивиран отговор/заключение на подадената жалба се дава в едномесечен срок от нейното регистриране от лице, което не е участвало в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Това лице може и да не е от персонала на лабораторията.

В случаите, когато жалбата е основателна се предприемат действия съгласно ИЛ 7.10 ПР1 – Управление на несъответстваща работа и ИЛ 8.7 ПР1 – Коригиращи действия.

3.7. При жалба с искане за повтаряне на лабораторни дейности, на съответния клиент се поставят условия за заплащане, ако тя се окаже без основание.

3.8. Ако клиентът поиска да *присъства при повторно извършване на лабораторните дейности,* достъпът му се разрешава след подписване на 4.2 ОД 1/3 - Декларация за добросъвестност и лоялност на клиент.

3.9. *Лабораторията предоставя информация (по електронна поща или телефонен разговор) на жалбоподателя за хода на процеса по обработване на жалбата. Ръководителят на ИЛ уведомява жалбоподателя с писмо за резултатите от обработката на жалбата и окончателното заключение по нея.*

	Изпитвателна лаборатория - В и К ЕАД - гр. Бургас		ИЛ 7.9 ПР 1	
	ПРОЦЕДУРА		Стр. 3	Вс.стр.5
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ		Издание: 2 Версия: 2	

3.10. Ако клиентът не желае повторното извършване на дейността да се извърши от ИЛ и има възможност за такова, се договаря извършването му в друга акредитирана лаборатория, в присъствието на представители на двете страни. Разходите за повторното извършване на дейността по изпитването са за сметка на страната загубила спора.

3.11. Настоящата процедура се намира в приемно звено на ИЛ и при поискване на клиентите или други заинтересовани страни им се предоставя.

4. ЗАПИСИ:

Съставените и получени по изискванията на настоящата процедура документи и записи се съхраняват от Ръководителя на ИЛ в рамките на календарната година, в която е регистрирана жалбата, след което се архивират и управляват съгласно процедура ИЛ 8.4 ПР 1- Управление на записите. Дневникът за регистриране на постъпилите жалби – 7.9 ОД 1/2 се съхранява от ОК до изписването му.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ:

5.1. Процедури:

- ИЛ 4.2 ПР 1 – Опазване на професионалната тайна(конфиденциалност);
- ИЛ 8.4 ПР 1 - Управление на записите
- ИЛ 7.10 ПР1 – Управление на несъответстваща работа;
- ИЛ 8.7 ПР1 – Коригиращи действия.

5.2. Оперативни документи:

- 7.9 ОД 1/1 – Формуляр за подаване на жалба;
- 7.9 ОД 1/2 – Дневник за регистриране на постъпилите жалби

	Изпитвателна лаборатория - В и К ЕАД - гр. Бургас	ИЛ 7.9 ПР 1	
	ПРОЦЕДУРА	Стр. 4	Вс.стр.5
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Издание: 2 Версия: 1	

7.9 ОД 1/1

ФОРМУЛЯР ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

Днесв Изпитвателна лаборатория при „В и К” – ЕАД гр. Бургас:

Долуподписаният/а

представляващ/ща

Подавам следната жалба, относно

по заявка/протокол №/.....:

Описание:.....
.....
.....
.....
.....
.....

Подад жалбата:.....

/...../

Приел жалбата :.....

/...../

	Изпитвателна лаборатория - В и К ЕАД - гр. Бургас		ИЛ 7.9 ПР 1	
	ПРОЦЕДУРА		Стр. 5	Вс.стр.5
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ		Издание: 2 Версия: 1	

7.9 ОД 1/2

ДНЕВНИК ЗА РЕГИСТРИРАНЕ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ

№ по ред	Документ №/ дата на постъпване на жалбата	Жалбоподател/ представител	Вид на жалбата	Предприети действия за разрешаване на жалбата	Лице, отговорно за изпълнение на жалбата	Решение/ отговор по жалбата
1	2	3	4	5	6	7