 <p>ИЛПОВ при ВиК ЕООД-Благоевград</p>	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код	ОПК 7.9-1
		Издание	02
	ЖАЛБИ	Редакция	01
		Страница	1 от 3

ОПК 7.9-1

ЖАЛБИ

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Лабораторията документираща 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 информиране на жалбоподателите.

3. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Настоящата процедура се прилага при постъпване в ИЛПОВ на жалби, свързани с дейността на лабораторията.

4. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Жалба е всяко писмено изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация, свързано с дейностите и резултатите на лабораторията, за което се очаква отговор.

5. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Управител:

- Преглежда и утвърждава решението за основателност.

Ръководител лаборатория:

- Регистрира и идентифицира жалбите;
- Определя работна група за разглеждане на жалбата;
- Взема решение за основателност въз основа на изготвеното от работната група становище.

Отговорник по качеството:

- Следи за спазване на тази процедура.

Лабораторен персонал:

- Когато резултатът от лабораторните дейности не е в съответствие със собствените процедури или с изискванията, съгласувани с клиента, персоналът предприема и провежда при необходимост допълнителни дейности, следвайки процедурата в отговор на жалби.

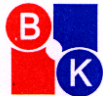
6. ОПИСАНИЕ

6.1. ПОТВЪРЖДАВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

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

- Трите имена на жалбодателя или юридическото лице/едноличния търговец, адрес, телефон, факс или електронен адрес, седалището и последния посочен в

Съставил:	Утвърдил:	Важи от: 31.08.2021 г.
инж. Катерина Иванова	Христина Чорбаджийска	
Подпис:	Подпис:	

 ИЛПОВ при ВиК ЕООД-Благоевград	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код	ОПК 7.9-1
		Издание	02
	ЖАЛБИ	Редакция	01
		Страница	2 от 3

съответния регистър адрес на управление в случаите, когато жалбата е подадена от юридическо лице;

- Изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- Подпис на подателя.

Проверката и регистрирането на жалбите се извършва от РЛ. 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.

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 изисквания се потвърждава, идентифицира се с входящ номер и се регистрира от РЛ във ФК 7.9-1 „Регистър жалби”. Всяка жалба получава входящ номер идентифициран с поредността и датата на регистриране в ИЛПОВ – например вх. №01/.....г.

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

В хода на анализиране на жалбата лабораторията носи отговорност за събирането и проверяването на цялата необходима информация за проучване и потвърждаване на жалбата.

ИЛПОВ разглежда жалбите в едномесечен срок от регистрирането им. Лабораторията уведомява посредством e-mail, телефон или писмо за получаването и регистрирането на жалбата. След регистриране и идентифициране на жалбата, РЛ определя състава на работна група за разглеждане на жалбата – ФК 7.9-2 „Работна група за разглеждане на жалби” за всеки конкретен случай. В състава на всяка работна група се включват ОК, ОМО и съответният/ите служител/и в зависимост от естеството на жалбата. При правна необходимост могат да се привличат външни експерти. РЛ не участва в работната група по разглеждане на жалбата. Работната група събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата и изготвя становище за основателност – ФК 7.9-3. В петнадесет дневен срок от „Становище за основателност” – ФК 7.9-3, РЛ изготвя заключение по жалбата – ФК 7.9-4 „Решение за основателност”, което се преглежда и утвърждава от управителя на дружеството. В случаите, когато РЛ участва в работната група по разглеждане на жалбата, решението за основателност се взема от зам. РЛ.

С писмо ФК 7.9-5 „Уведомително писмо за основателност на жалба”, РЛ уведомява жалбоподателя за взетото решение за основателност.

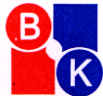
6.3. ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ И ОЦЕНКА НА ТЯХНАТА ЕФИКАСНОСТ

В случай, че жалбата е основателна лабораторията незабавно предприема съответни действия по реда на ОПК 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 вътрешен одит по реда на ОПК 8.8-1 „Вътрешни одити”.

Всички постъпили през предходната година жалби и резултатите от тяхното разглеждане се представят от РЛ при прегледа от ръководството.

Съставил:	Утвърдил:	Важи от: 31.08.2021 г.
инж. Катерина Иванова	Христина Чорбаджийска	
Подпис:	Подпис:	

 ИЛПОВ при ВиК ЕООД-Благоевград	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код	ОПК 7.9-1
		Издание	02
	ЖАЛБИ	Редакция	01
		Страница	3 от 3

7. ЗАПИСИ

Всички записи свързани с жалби се управляват съгласно правилата на т. 7.5. и т. 7.11. от СУ и са отговорност на РЛ.

8. ХРОНОЛОГИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА

№ по ред	Дата	Внесено изменение на стр. №	Предложил/Причина за изменението	В сила от	Подпис ОК
1	2	3	4	5	6

Съставил:	Утвърдил:	Важи от: 31.08.2021 г.
инж. Катерина Иванова	Христина Чорбаджийска	
Подпис:	Подпис:	