

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b>  <b>Жалби</b>	Код           ОПК 7.9-1 Версия 4 Редакция 01 Стр. 1 от 2
---	--	---

## 1. Обхват

**1.1.** Настоящата процедура регламентира процеса за регистриране, анализиране и обработване на постъпили жалби в лабораторията.

**1.2.** Жалба - изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията относно дейности и резултати на лабораторията, за което се очаква отговор.

## 2. Отговорности

**2.1.** Ръководителят на лабораторията носи обща отговорност за регистриране, анализиране и обработване на постъпилите жалби в лабораторията.

## 3. Описание на дейностите

**3.1.** Лабораторията приема жалби, постъпили само в писмен вид, документирани от жалбоподателя с формуляр Ф 7.9-1 „Жалба“. Когато жалбата е сведена устно или съобщена по телефон, лабораторията информира жалбоподателя за необходимостта от писменото и потвърждаване.

**3.2.** Жалбите могат да бъдат получени на място в лабораторията, по електронна поща или куриер. При получаване на жалба, отнасяща се до лабораторните дейности, за които лабораторията е отговорна, и когато това е така, се пристъпва към обработване на жалбата. Лабораторията е отговорна за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалби.

**3.3.** Всяка жалба постъпила в лабораторията, без значение от нейния характер се входира от ръководителя на лабораторията в дневник Ф 7.9-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби“, идентифицира се с пореден номер по дневника и датата на получаване. Ръководителя на лабораторията е отговорен за събирането и проверяването на цялата информация за потвърждаване на жалбата. Всяка постъпила в лабораторията жалба, документирана с формуляр Ф 7.9-1 „Жалба“ се проверява и потвърждава. Документирано във формуляра се извършва преглед за основателност на жалбата по изложените от жалбоподателя обстоятелства, вземат се решения за предприемане на необходими действия за разрешаване на жалбата, определят се отговорните лица и срока за обработване на жалбата.

**3.4.** Срокът за разглеждане на жалбата, уведомяване и предоставяне на информация на жалбоподателя, относно заключенията от разглеждането на жалбата е до пет работни дни, считано от датата на получаване на жалбата.

**3.5.** При оценена основателност на жалбата, разходите по решаването ѝ са за сметка на лабораторията. В случая лабораторията предприема всички необходими дейности по реда на

<b>Разработил:</b> Диана Станкева Подпис:.....	<b>Утвърдил:</b> Анелия Василева Подпис:.....	<b>Важи от:</b> 01.12.2018 г
---	--	---------------------------------

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b>  <b>Жалби</b>	Код ОПК 7.9-1 Версия 4 Редакция 01 Стр. 2 от 2
---	--	---

процедура ОПК 7.10-1 „Несъответстваща работа“ и при необходимост подходящи действия по реда на процедура ОПК 8.7-1 „Коригиращи действия“. Ръководителя на лабораторията определя необходимите действия за разрешаване на жалбата, определят се отговорните лица и срока за разрешаване на жалбата. Заключениеята по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лице, което не е участвало в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Не се изключва заключениеята по постъпила жалба да бъдат съставени от външен за лабораторията персонал. По преценка в разрешаване на жалбата могат да бъдат включени представители на жалбоподателя.

**3.6.** При оценена неоснователност на жалбата, същата се отхвърля аргументирано и ако лабораторията е направила разходи във връзка с нея, то те са за сметка на жалбоподателя.

**3.7.** Информацията за постъпили 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.

#### **4. Документация**

**4.1.** Всички записи, с които лабораторията потвърждава, че изискванията на настоящата процедура са изпълнени ефикасно, се съставят в бланки на позованите формуляри от системата за управление и съхраняват на хартиен носител в условия, които гарантират защитата, запазването, достъпа и конфиденциалността на информацията.

**4.2.** Съставените във връзка с изпълнението на настоящата процедура записи се управляват съгласно процедура ОПК 8.4-1 „Управление на записите“.

#### **5. Съпътстващи документи**

**5.1.** НК-1 „Наръчник на системата за управление“

**5.2.** ОПК 7.10-1 „Несъответстваща работа“

**5.3.** ОПК 8.4-1 „Управление на записите“

**5.4.** ОПК 8.7-1 „Коригиращи действия“

**5.5.** Ф 7.9-1 „Жалба“

**5.6.** Ф 7.9-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби“

#### **Хронология на измененията**

№ по ред	Версия, Ревизия	Съставил Дата на съставяне	Утвърдил Дата на утвърждаване	Описание на внесеното изменение	В сила от

<b>Разработил:</b> Диана Станкева Подпис:.....	<b>Утвърдил:</b> Анелия Василева Подпис:.....	<b>Важи от:</b> 01.12.2018 г
---	--	---------------------------------