	КОМПЛЕКТ ОСНОВНИ ПРОЦЕДУРИ ПО КАЧЕСТВО	ДБК.УК.ПР.838/06 Стр.: 85 от 130
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО ОБРАБОТКА НА ЖАЛБИ	Код: ОПК 7.9-1 Стр.: 1 от 5

## 24. ОПК 7.9-1 ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ

### 24.1 Цел

Тази процедура определя правилата и отговорностите при разглеждане на жалби, получени от клиенти след приключване на поръчка за услуги. Целта на процеса е да се осигури своевременно обработване на получените жалби като се отстранят причините за тяхното възникване.

### 24.2 Отговорности и права

РЛ носи отговорност за осигуряване изпълнението на тази процедура и упражнява контрол по дейностите, свързани с нея. Той е отговорен за информирание на жалбоподателя. Определя комисията за разглеждане на жалбата, при решение за основателност.

РЛ съвместно с РС вземат решение за основателност на жалбата.

ОК отговаря за регистриране на постъпила в ЛИ-РМ жалба, за създаването и окомплектоването на досие на жалбата. ОК участва в процеса на нейното обработване, обобщаване и анализиране на информацията, свързана с основателните жалби. ОК предоставя тази информация като входен елемент при преглед от ръководството.


### 24.3 Описание

Жалбата представлява изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лаборатория относно дейностите и резултатите на тази лаборатория, за което се очаква отговор.

ЛИ-РМ обръща сериозно внимание на жалби, постъпили в лабораторията. Тази обратна информация от клиента се анализира и използва за подобряване на системата за управление, на лабораторните дейности и обслужването на клиента.

За всяка постъпила жалба се изготвя досие, в което се съхранява цялата информация, свързана с нея: писмената жалба, контактите с жалбоподателя, резултатите от направената проверка, доклад от извършения анализ с констатациите и предприетите действия за разрешаване на проблема и/или отстраняване на причините за него.

Тази процедура е на разположение на всички заинтересовани страни при поискване. Лабораторията уведомява своите клиенти за това още на етап на заявяване на изпитването като предоставя при желание процедурата чрез писмо или e-mail.

 "АЕЦ Козлодуй" ЕАД	<b>КОМПЛЕКТ ОСНОВНИ ПРОЦЕДУРИ ПО КАЧЕСТВО</b>	ДБК.УК.ПР.838/06 Стр.: 86 от 130
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО  ОБРАБОТКА НА ЖАЛБИ</b>	Код: ОПК 7.9-1 Стр.: 2 от 5

### 24.3.1 Регистриране на жалби

Жалбите в ЛИ-РМ се приемат само в писмен вид чрез писмо или e-mail. Те трябва да имат ясно идентифициран подател (анонимни жалби се регистрират, но се разглеждат като неоснователни) и да съдържат точно описание на същността на проблема.

Всяка постъпила писмена жалба се регистрира от ОК с ФК 7.9-1 "Обработване на жалби". Открива се досие на жалбата на името на нейния подател.

РЛ и РС извършват проверка дали жалбата се отнася за дейностите и резултатите на ЛИ-РМ. В зависимост от направената проверка, възможните решения могат да бъдат:

- Жалбата е основателна (засяга дейностите, документите и персонала на ЛИ-РМ)
- Жалбата е неоснователна (анонимна или поради липса на горните причини)

В случай че подаденият сигнал не се отнася за дейностите и резултатите на ЛИ-РМ, РЛ уведомява писмено жалбоподателя за взетото решение и обосновава неоснователността на жалбата. Анонимните жалби се регистрират директно като неоснователни.

При получаването на жалба лабораторията е отговорна за събирането и проверяването на цялата информация за потвърждаване на жалбата.

### 24.3.2 Действия при основателни жалби


В случай че жалбата се отнася до лабораторните дейности, за които ЛИ-РМ е отговорна и когато това е така, се предприемат действия за нейното обработване. Лабораторията е отговорна за всички решения на всяко ниво от процеса на обработване на жалбата, както и за предоставяне на информация на жалбоподателя за получаването ѝ, за напредъка от разглеждането и направените заключения.

Възможни причини за основателност на жалбата могат да бъдат:

- Неспазени срокове за изпълнение
- Неизпълнение на договор
- Технически грешки
- Неприемане/съмнение по отношение на получените резултати от изпитване
- Други причини (професионални грешки или некоректно поведение на служител, нарушение в опазване тайната на клиента или конфиденциалността)

РЛ ЛИ-РМ уведомява жалбоподателя по телефон/e-mail за получаване на жалбата и определя комисия за нейното разглеждане и анализиране. В състава на комисията се включват ОК, служители на ЛИ-РМ, които не са участвали в конкретните лабораторни дейности. В случай на невъзможност една жалба да се разреши вътрешно, може да се включи и външен за лабораторията персонал по съответната компетентност. За всеки член на

*Този документ е собственост на ЛИ-РМ. Всяко позоваване, разгласяване и публикуване се разрешава единствено с писменото съгласие на собственика.*

 "АЕЦ Козлодуй" ЕАД	<b>КОМПЛЕКТ ОСНОВНИ ПРОЦЕДУРИ ПО КАЧЕСТВО</b>	ДБК.УК.ПР.838/06 Стр.: 87 от 130
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО  ОБРАБОТКА НА ЖАЛБИ</b>	Код: ОПК 7.9-1 Стр.: 3 от 5

комисията предварително се оценява риска за безпристрастност по отношение на конкретната жалба чрез ФК 7.9-2 ("Оценка на риска за безпристрастност при обработване на жалба"). Лицата от външния персонал в комисията допълнително подписват ФК 4.2-1 „Декларация за конфиденциалност“, тъй като ще имат достъп до информация, представляваща професионална тайна за клиента.


В 10 дневен срок от постъпване на жалбата се извършва цялостна проверка и анализ на извършената услуга и всички документи, свързани с нея.

Това включва обстоен преглед на цялата документация, договора за услугата или възлагателното писмо. В процеса на проверката трябва да бъде изяснено следното:

- документирани ли са всички предварителни устни договорки с клиента;
- изискванията на клиента достатъчно ясни и точни ли са и съвпадат ли с представената му оферта, както и представените от него документи;
- правилно, ясно и недвусмислено ли са формулирани обхвата, методите и задълженията за извършване на изпитването, съобразно изискванията на клиента;
- информиран ли е клиента за сроковете на изпълнение на услугата и съгласен ли е с тях;
- съхраняват ли се всички съществуващи по поръчката документи, съгласно СУ;
- представяни ли са от клиента настъпили промени в обхвата на поръчката;
- уведомяван ли е своевременно клиента за хода на изпитванията и за евентуално възникнали нередности и несъответствия и особено такива, които имат отношение към предявената reklamacия;
- правилно ли са определени и разбрани отговорностите на съответните водещи изпитването служители, и ако не е да се определи причината.

Резултатът от направената проверка комисията обобщава в доклад в свободен текст. Докладът включва направените констатации, заключенията от анализа, необходими действия за разрешаване на проблема и/или отстраняване на причините за него. Заключенията могат да бъдат: липса на основание за жалба, предприемане на действия по процедура ОПК 7.10-1 "Управление на дейности при несъответстваща работа" и/или ОПК 8.7-1 "Управление на коригиращи действия", решение за повтаряне на изпитването.

В доклада се посочват предложените действия, срокове и отговорности. С цел проследяване и гарантиране, че всяко предвидено действие ще бъде изпълнено, се попълват съответните формуляри от СУ на ЛИ-РМ.

	КОМПЛЕКТ ОСНОВНИ ПРОЦЕДУРИ ПО КАЧЕСТВО	ДБК.УК.ПР.838/06 Стр.: 88 от 130
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО ОБРАБОТКА НА ЖАЛБИ	Код: ОПК 7.9-1 Стр.: 4 от 5

В срок от 5 дни от постъпване на жалбата, клиентът изразил жалба се уведомява писмено за заключенията и взетите решения на ЛИ-РМ и в двата случая – при основателна и неоснователна жалба. Посочва се срока, в който се очаква неговия отговор (съгласие/несъгласие) - 10 работни дни от датата на уведомяването му от ЛИ-РМ.

В зависимост от получения отговор и от заключенията на комисията се предприемат действия за :

- Закриване на жалбата - при липса на основание, при приемане на мерките, предложени от ЛИ-РМ и/или при неполучен в определения срок отговор
- Уточняване на допълнителни мерки – при получен в определения срок отговор, но несъгласие с предложените от лабораторията мерки
- Съгласуване на условията за повторно изпитване - при постигнато споразумение за извършване на такава

В случай, че не се постигне съгласие по допълнително уточнените мерки, спорът се решава на по-високо управленско ниво - за вътрешни клиенти или по законите на Република България - за външни клиенти.


В случай на постигнато споразумение за повторно изпитване, в кореспонденция с клиента се уточняват условията на провеждането му. То се извършва от друг служител, в присъствие на РЛ ЛИ-РМ/РС. Допуска се присъствие на клиента при отварянето на контролните проби, ако вида на пробата позволява да има такива, и при извършване на изпитването им.

След приключване на повторното изпитване, в зависимост от получените резултати:

- Жалбата се отхвърля и закрива – когато резултатите от повторното изпитване съвпадат с първоначалното
- След приключването на изпитването се издава нов протокол с изрична забележка, че изпитването е проведено на контролната проба - когато резултатите от повторното изпитване се различават от първоначалното

Новият протокол от изпитване се издава като се спазват изискванията на ОПК 7.8-1 „ Докладване на резултатите” и се предоставя на клиента. С това жалбата се приема за закрыта.

Събраната информация от заявени жалби се анализират съвместно от ОК и РЛ. Резултатите от анализа се представят като входен елемент за прегледа от ръководството. Може да доведе до планиране на наблюдение и обучение на персонала.

 "АЕЦ Козлодуй" ЕАД	КОМПЛЕКТ ОСНОВНИ ПРОЦЕДУРИ ПО КАЧЕСТВО	ДБК.УК.ПР.838/06 Стр.: 89 от 130
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО ОБРАБОТКА НА ЖАЛБИ	Код: ОПК 7.9-1 Стр.: 5 от 5

#### 24.4 Документация

В ЛИ-РМ всички действия, свързани с жалбите и резултатите от тях се документират в съответните формуляри. Те се разглеждат като Записи по качеството и с тях се работи съгласно ОПК 8.4-1 "Управление на записите".

#### 24.5 Съпътстващи документи

ОПК 7.10-1	Управление на дейности при несъответстваща работа"	
ОПК 8.4-1	Управление на записите	
ОПК 8.7-1	Управление на коригиращи действия	
ФК 4.2-1	Декларация за конфиденциалност	
ФК 7.9-1	Обработване на жалби	
ФК 7.9-2	Оценка на риска за безпристрастност при обработване на жалба	