



<p>ЛАБОРАТОРНО КОНСУЛТАТИВЕН ЦЕНТЪР ЗА ПРЕКЪЩИЯ И ОБУЧЕНИЕ ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНАТА</p>  <p>АЛИМЕНТИ</p>	<p>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</p>	<p>Код: ОПК 7.9-1 Редакция: 01 Страница: 1 от 4</p>	
<p>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ</p>			

1. ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

Целта на тази процедура е да регламентира дейностите и отговорностите при регистриране, анализиране и обработване на жалби, подадени от клиенти.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Отговорностите и правата за създаване и попълване на досиетата на жалбите са на Отговорника по качество и Ръководител лаборатория.

3. ОПИСАНИЕ

Приемат се само писмени жалби от клиенти на лабораторията. Жалби, направени устно, анонимно подадени или без контакт за обратна връзка с клиента, не се обработват. Жалбите могат да бъдат подадени на място в сектор „Приемане и идентификация на проби“ на лабораторията, където е на разположение ФК 7.9-1 „Обработване на жалби от клиенти“, в офиса на ОК, по електронен път от сайта на организацията, в който е качен ФК 7.9-1 или чрез alimenti@abv.bg и omnilab@abv.bg. За всяка получена жалба се информират ОК и РЛ.

Отговорникът по качеството завежда жалбите във ЕСД 7.9-1 „Регистър за жалби“.



Процедурата по качество ОПК 7.9-1 „Управление на жалбите“ и ФК 7.9-1 „Обработване на жалби от клиенти“ са на разположение на интернет страницата на ЛИ „Алименти-Омнилаб“, както и на хартиен носител в сектор „Приемане и идентификация на пробите.

Причините, породили жалбите могат да бъдат организационни, технически или субективни.

При предявяване на жалба се попълва ФК 7.9-1 „Обработване на жалби от клиенти“. В него се отбелязват дата на получаване на жалбата, час, име, фамилия, адрес, телефонен номер и e-mail на подателя, както и причината за жалбата.

Всяка една жалба се разглежда от екипът за разглеждане на жалби (ЕРЖ), като се взимат предвид всички данни – входящи и вътрешни за конкретната жалба. ЕРЖ потвърждава когато жалбата се касае за дейности, извършени от лабораторията и обработва данните, след което ги представя на Ръководителя на лабораторията за заключение и взимане на решения. Ръководството на ЛИ „АЛИМЕНТИ-ОМНИЛАБ“ е отговорно за всички взети решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалбите.

Жалбите се разглеждат в петдневен срок от датата на постъпването им и се уведомяват техните податели за основателността им и за това дали ще бъдат предприети последващи действия.

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9-1 Редакция: 01 Страница: 2 от 4	
УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ			

Като неоснователни се класифицират жалби относно неспазване на срокове за посещение, завишени цени, неспазване на сроковете за изпълнение на анализите, професионално поведение и др.

Като основателни се класифицират жалбите, свързани с некоректно изписване на данните на заявителя, технически грешки в описанието на анализираната мостра, некоректно изписване на мерни единици, технически грешки при пренос на данни и др.

Ако жалбата е основателна, с клиента се съгласува проверка на обстоятелствата и се определя вероятния необходим период от време за предприемане на корективни действия.

Ако жалбата се дължи на организационни недостатъци (пресрочване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договорености), трябва да се установят причините за това и при необходимост да се промени реда на работа.

В случай, че жалбата се отнася за погрешно проведено изпитване ОК попълва ФК 7.10-1 „Доклад за отклонения от качеството“, като посочва причините, довели до отклонението и набелязва мерки за отстраняването им, отговорник и срокове. Попълва се и ФК 8.7-1 „Лист за коригиращи действия“, отново от ОК, като РЛ набелязва коригиращите действия, отговорника и срока за изпълнението им. В последствие ОК прави проверка на ефективността на коригиращото действие и дава заключение дали са необходими допълнителни мерки.



Жалбоподателя трябва да опише във ФК 7.9-1 „Обработване на жалби от клиенти“ обстоятелствата, довели до подаване на жалбата, както и желанието му какво да извърши лабораторията.

При постъпване на ФК 7.9-1 „Обработване на жалби от клиенти“ Отговорник качеството я регистрира в ЕСД 7.9-1 “Регистър за жалби“ и съобщава на клиента. Ако жалбата е предоставена от клиента лично в лабораторията, номерът от ЕСД 7.9-1 се поставя върху сканиран екземпляр от ФК 7.9-1. Ако жалбата е постъпила по електронен път, номерът се изпраща на предоставения от клиента e-mail. Жалбите се разглеждат в пет дневен срок, а в случаите, в които се изисква преповтаряне на анализи, срокът се удължава с времето необходимо за изпитването съгласно метода.

Ръководителят на лабораторията се запознава с жалбата и определя срока и екипът от служители за разглеждане на жалбата, както и упълномощено лице за контакт с жалбоподателя в същия формуляр 7.9-1 „Обработване на жалби от клиенти“. Назначените за това упълномощени служители удостоверяват, че са запознати с поставената задача, полагайки подписа си в същия формуляр ФК 7.9-1.

Екипът за разглеждане на жалбата (ЕРЖ) се състои от трима упълномощени служители от ФК 6.2-9 “Упълномощаване на персонала“, един от които е от засегнатия сектор.

ЕРЖ разглежда всички документи касаещи конкретната жалба и предприема едно от следните действия:

 <p>ЛАБОРАТОРНО КОНСУЛТАТИВЕН ЦЕНТЪР ЗА ПРЕВЕНЦИЯ И ОБУЧЕНИЕ ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ</p> <p>АЛИМЕНТИ</p>	<p>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</p> <p>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ</p>	<p>Код: ОПК 7.9-1 Редакция: 01 Страница: 3 от 4</p>	 <p>ОМНИ ЛАБ</p>
---	---	--	---

А) В случай, че жалбата бъде определена като неоснователна Ръководителя на лабораторията проверява обстоятелствата и дава заключение за неоснователност. Упълномощеният служител информира жалбоподателя чрез ФК 7.9-2 „Отговор на жалба“ за прекратяване на жалбата и мотивите за нейната неоснователност. ФК 7.9-2 „Отговор на жалба“ се изпраща по email или се връчва лично на жалбоподателя. Всеки един ФК 7.9-2 се регистрира в ЕСД 7.9-1 “Регистър за жалби“ с посочени: дата, служителят, изпратил отговора и начинът на изпращането / връчването.

Б) В случай, че жалбата касае резултати от дейности, които не са извършени от служители на лабораторията, като пробовземане от клиента се предприемат следните стъпки:

- Пробовземане, извършено от клиента - ЛИ „АЛИМЕНТИ“ не носи отговорност за пробовземане извършено от клиент или орган извършил пробовземането, тъй като няма информация за начина на извършване на пробовземането (спазени ли са методите за пробовземане и условията на транспортиране и съхранение и количеството взета проба), което може да повлияе на резултатите от изпитване. В протокола от изпитване е записан начинът на предоставяне на пробата. В този случай Ръководителят на лабораторията дава заключение, че жалбата е неоснователна и се прекратява. Жалбоподателят се информира от упълномощеното лице съгласно т. А на тази процедура.

В) ЕРЖ потвърждава когато жалбата се отнася до дейности извършвани в ЛИ „АЛИМЕНТИ“ и за които лабораторията е отговорна.

Г) Когато жалбата се отнася до дейности, извършени от лабораторията, ЕРЖ проучва и анализира причините за нейното допускане на база:

- входящите данни от жалбоподателя;
- досието на извършената поръчка;
- проверка на методите за пробовземане и/или изпитване и спазването им;
- изправността на използваните технически средства;
- параметрите на околната среда (когато имат отношение към резултатите от изпитване);
- проверка на пренасянето на данни от техническите записи към протокола от изпитване;
- други;



Д) Направените изводи и констатации от ЕРЖ се записват в ФК 7.9-1 „Обработване на жалби от клиенти“ и се представят на Ръководителят на лабораторията за заключение.

Ръководителят на лабораторията дава заключение и взема решение за предприемане на действия, които могат да бъдат: стартиране на процедура ОПК 7.10-1 „Несъответстваща работа“, провеждане на коригиращи действия според ОПК 8.7-1, „Коригиращи действия“ или ОПК 8.5-1 „Овластяване на рисковете и възможностите“.

Заключенията и решенията на Ръководителят на лабораторията, както и поставените срокове за извършване се записват в ФК 7.9-1.

Е) При основателна жалба всички действия, извършени в лабораторията са за сметка на ЛИ „АЛИМЕНТИ-ОМНИЛАБ“.

Ж) Жалбоподателят се информира за напредъка и заключенията по направената от него жалба, а след провеждане на предприетите действия се информира за края на процеса, чрез ФК 7.9-2 „Отговор на жалба“. Информирването се извършва по начина, посочен в т. А на настоящата процедура.

 <p>ЛАБОРАТОРНО КОНСУЛТАТИВЕН ЦЕНТЪР ЗА ПРЕВЕНЦИЯ И ОБУЧЕНИЕ ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ</p> <p>АЛИМЕНТИ</p>	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9-1 Редакция: 01 Страница: 4 от 4	 <p>ОМНИ ЛАБ</p>
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ		

3.1 СЪЗДАВАНЕ НА ДОСИЕ НА ЖАЛБАТА

Всяка постъпила жалба се завежда от ОК във ЕСД 7.9-1 „Регистър за жалби”.

За основателните жалби ОК оформя досие и документира в него доказателствата. В досието се прилагат :

- формулярът за обработване на жалби от клиенти ФК 7.9-1
- отговор на жалба ФК 7.9-2
- заявката за изпитване на клиента
- протоколът от изпитване ЕСД 7.8-1
- мненията (обясненията) на служителите, чиито действия са причинили жалбата
- резултатите от повторното изпитване на контролната проба
- докладът за отклонение от качеството ФК 7.10-1
- листът за коригиращи действия ФК 8.7-1

3.2 СЪХРАНЕНИЕ НА ДОСИЕТА НА ЖАЛБИТЕ

Досиетата на жалбите се съхраняват от ОК.

Записите, създадени по постъпили жалби се съхраняват от ОК съгласно НК 8.4 “Управление на записите” за срок от пет години. След изтичане срока на съхранение същите се архивират.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ, НЕОБХОДИМА ЗА РЕАЛИЗИРАНЕТО НА ПРОЦЕСА

Досие на поръчката и жалбата. Архивирането на документите е съгласно НК 8.4 “Управление на записите”.

Тъй като оценката на жалбите дава указания за слабите места в работата на лабораторията, записите за тях се разглеждат при прегледа от ръководството, при съставяне на плана по качеството за следващата година и при оценката на персонала.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

- ОПК 7.10-1 Несъответстваща работа
- ОПК 8.5-1 Овладяване на рисковете и възможностите
- ОПК 8.7-1 Коририращи действия
- ФК 7.9-1 Обработване на жалби от клиенти
- ФК 7.9-2 Отговор на жалба
- ФК 7.10-1 Доклад за отклонения от качеството
- ФК 8.7-1 Лист за коригиращи действия
- ФК 6.2-9 Упълномощаване на персонала
- ЕСД 7.9-1 Регистър за жалби

Разработил ОК: 29.05.2023г. инж. Даниела Колева Подпис:.....	Утвърдил РЛ: 30.05.2023г. инж. Милена Чолакова Подпис:.....	В сила от: 30.05.2023г.
--	---	-------------------------



Входящ номер №...

Дата на получаване на жалбата:

Час на получаване на жалбата:

Клиент:

Име и фамилия:

Адрес за обратна връзка:

Телефон:

E-mail:

Описание на жалбата :

Неспазване на срок:

Съмнение за грешен резултат:

Формални грешки :

Други:

Комисия за разглеждане на жалбата:

Дата:

Подпис:

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

Анализ на жалбата и причините довели до нея – ОК :

Дата :

.....
/име, фамилия/ /подпис/

Заключение от Ръководителя на лабораторията:

неоснователна жалба

основателна жалба

Мотиви:

Срок за отговор на клиента:

Дата :

Упълномощен служител за контакт с клиента:

.....
/име, фамилия/ /подпис/