

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9
	ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОЦЕСИТЕ УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Редакция: 05 Страница: 1 от 2 Важи от 09.2019

ОПК 7.9 УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ

1. ЦЕЛ

Регламентиране и документиране на процеса за получаване, оценяване и вземане на решение по жалби и възражения, получени от клиенти или други заинтересовани лица.

Ръководството на ЛИК носи отговорност за взетите решения на всички нива при осъществяване на процеса по обработване и разрешаване на постъпила жалба. В хода на процеса не се прилагат и не се толерира извършването на каквито и да е дискриминационни действия.

Тази процедура се прилага във всички случаи на постъпване на жалби в ЛИК и от всички служители, съгласно възложените им отговорности и правомощия, в рамките на тяхната компетентност. Тя е свързана с удовлетворяване на договорените с клиента изисквания, както и със запазването на доверието и авторитета на лабораторията.

Настоящият процес е достъпен за клиентите и други заинтересовани от лабораторните дейности на ЛИК страни чрез официалната интернет страница на РЗИ-Варна.

Процесът на обработване на жалбите включва следните елементи:

- а) получаване, потвърждаване, проверка, както и вземане на решение за предприемане на действия в отговор на жалбите
- б) проследяване и документиране на жалбите, включително предприетите действия за тяхното разрешаване
- с) гарантиране, че всяко предприето действие е осъществено

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Отговорностите и правомощията в ЛИК, свързани с изпълнението на настоящата процедура, са еднозначно установени:


Приемането на жалби, свързани с дейността на ЛИК се извършва в приемната на ЛИК.

Разглеждане на жалби от клиентите в ЛИК за основателност и вземане на решение за разрешаването им е отговорност на ОК и ръководител ЛИК

Информирание на клиента и на съответния персонал в ЛИК за напредъка по разглеждането и заключенията по жалбите е отговорност на ОК и ръководител ЛИК.

Заключенията и решенията, взети в процеса на разглеждането на жалбата, се преглеждат и одобряват от персонал, който не участва във въпросната дейност (това може да бъде извършено от външен персонал).

След отстраняване на несъответствието, породило жалбата се прави запитване дали предприетите действия удовлетворяват изискванията на клиента.

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9
	ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОЦЕСИТЕ УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Редакция: 05 Страница: 2 от 2 Важи от 09.2019

3. ОПИСАНИЕ

Приемат се само писмени жалби. За целта клиентът попълва ФК 7.9-1 “Формуляр за жалба”. Тя се завежда в деловодството на РЗИ – Варна, където получава входящ номер. Директорът на РЗИ – Варна предава с резолюция на ОК получените жалби. ОК ги завежда в дневник /ФК 7.9-2 Дневник за регистриране на постъпили жалби/ и уведомява РЛИК.

Жалбите се разглеждат като основателни и неоснователни.

Причините, породили жалбите са организационни или технически.

За всяка постъпила жалба ОК завежда досие.

В досиетата на жалбите задължително се прилагат писмата на клиентите или попълнените ФК 7.9-1 “Формуляр за жалба”.

Към досиетата се включват решенията на комисията, извършила проверката и взела решение за основателността на жалбата. При основателните жалби към досиетата се включват мненията (обясненията) на служителите, чиито действия са причинили рекламацията, резултатите от повторното изпитване на контролната проба и анализът на несъответствието, ако е установено такова.

Когато жалбата е основателна, разходите са за сметка на ЛИК, а когато е неоснователна, разходите са за сметка на клиента.

При основателна жалба служителите предлагат коригиращи действия, а РЛИК и ОК вземат решение за тяхното изпълнение като определят срок и писмено уведомяват клиента. Съгласуват с клиента всички свои действия и срокове, но не по-късно от 10 дни след постъпване на жалбата.

Досиетата на жалбите се оформят в картотека на жалбите. Картотеката се попълва и поддържа от ОК.

Достъп до картотеката на жалбите имат Директорът на РЗИ - Варна и РЛИК.

При поискване, информацията от картотеката може да се предоставя на ИА “БСА” по време на одити или други проверки.

Данните от картотеката се използват като входни данни за прегледа от ръководството и при подготвянето на Плана по качеството за следващата година и конкретизиране на превантивните действия и действията за подобряване на СУ

4. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ФК 7.9-1 Формуляр за жалба .

ФК 7.9-2 Дневник за регистриране на постъпили жалби