	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ФК 709-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия:01/17.09.2018г.
	ЖАЛБИ	2 /3

1. ЦЕЛ: Процедурата определя реда и отговорностите при приемането, анализирането и обработването на жалби от клиенти на ИЛ.

2. ОБХВАТ: Всички постъпили жалби по отношение на дейностите и резултатите ИЛ.

3. СЪДЪРЖАНИЕ:

3.1. ОК или упълномощен служител отговарят за: потвърждаването, регистрирането и обработването на постъпилите в ИЛ жалби от клиенти; информирането на клиента за напредъка и заключенията по жалбата.

3.2. Жалба за проведено изпитване може да бъде подадена писмено или по телефона до 7 работни дни след получаване на протокола от изпитване от клиента, при което:

3.2.1. Клиентът или упълномощено от него лице трябва да я потвърдят като попълнят ФК 709-1 „Жалба”.

3.2.2. Отговорникът по качеството или упълномощен служител проверява (потвърждава) дали жалбата се отнася до лабораторните дейности на ИЛ и ако е така, преминава към попълване втората част от ФК 709-1, където се описва процеса на получаване, потвърждаване, проверка на жалбата, действия за разрешаване на жалбата, контрола по изпълнението както и уведомление на клиента за отговор на жалбата.


3.2.3. ОК и упълномощен служител незабавно предприемат действия за разглеждане, обработване на жалбата, като събират, проверяват и анализират по обективен и безпристрастен начин цялата необходима информация свързана с нея (записите, свързани с изпитването, компетентността на служителя, получил резултата, изправността на техническото средство, изпълнени ли са условията на метода, манипулацията с пробите, направените изчисления за достигане до краен резултат и др.)

3.2.4. ОК и упълномощеният служител преценяват основателността на жалбата в срок до една седмица от датата на постъпване ѝ - ФК 709-1 „Жалба”. При необходимост срокът може да се увеличи, като се съгласува предварително с клиента.

3.2.5. В резултат от прегледа, жалбите се определят като основателни или неоснователни. ИЛ разглежда и отговаря писмено на всички жалби.

3.2.5.1. При необосновани жалби, клиента се уведомява писмено от ръководител ИЛ за проведеното проучване относно подадената жалба и обосновава неоснователността ѝ.

3.2.5.2. При обосновани жалби и въз основа на анализ на причините, довели до нея, се предприемат съответни коригиращи действия, съгласно ОПК 807-1 „Коригиращи действия”, като отговорникът за изпълнението му се отбелязва във ФК 709-1 „Жалба”.

	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ФК 709-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия:01/17.09.2018г.
	ЖАЛБИ	3 /3

ОК и изпълномощният служител уведомява устно или писмено клиента относно етапите на разглеждането на жалбата и предприетите действия.

3.3. Взетото решение по жалбата се съставя, преглежда и одобрява от Ръководител ИЛ или външно лице експерт и/или юрист, които не са участвали в разглеждането на жалбата.

Стремежът на ИЛ е решаването на жалбите да се извършва в максимално кратък срок – до двадесет работни дни. Срокът за заключение по жалбата се съгласува предварително с клиента.

Становището се изготвя от Ръководител ИЛ или външно лице в свободна форма и включва: съдържание на жалбата, анализ на възможните причини довели до нея; възможностите за отстраняване на причините предизвикали несъответствието и самото несъответствие, както и предложение на ИЛ за приключване на несъответствието. Със становището се запознават ръководството и персонала на ИЛ.

3.4. Жалбата се счита за отстранена, когато клиента е удовлетворен от предприетите действия от страна на лабораторията. Целта на ИЛ е, след разглеждане и отстраняване на предоставената жалба, клиентът да продължи да ползва услугите на ИЛ.

3.5. ОК води регистър на получените жалби (основателни и неоснователни), отговорните лица, проведени действия свързани с жалбата и приключване на жалбата - ФК 709-1 „Дневник за регистриране на жалби”.

3.6. ИЛ използва жалбите като източник на информация относно предпочитанията и очакванията на клиентите, за подобряване и разширяване на предоставяните услуги.

Политиката на ИЛ е насочена към защита правата на клиента, без да се допуска намеса или влияние в обективността на ИЛ.

3.7. Получените и съставени документи във връзка с изпълнението на настоящата процедура се класират и съхраняват от ОК до една година след издаването, в последствие записите се архивират и управляват съгласно процедура – ОПК 804-1.

4. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ:

4.1. ОПК 701-1 „Преглед на запитвания, оферти и договори”

4.2. ОПК 804-1 „Управление на записите”.

4.3. ОПК 806-1 „Подобряване”.

4.4. ОПК 807-1 „Коригиращи действия”

4.5. ФК 709-1 „Жалба”

4.6. ФК 709-2 „Дневник за регистриране на жалби ”