	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b>	ОПК 709-1
	<b>ЖАЛБИ</b>	Редакция 01 Дата 01.08.2022г. Стр.1 от 5
<b>Институт по Океанология – Българска Академия на Науките Лаборатория за Изпитване „Морска химия“</b>		

## 1. ЦЕЛ

С тази процедура се регламентират правилата за приемане, регистриране, анализиране и обработване на жалби и предприемането на съответстващи действия от страна на ЛИ „Морска химия“. Целта е осигуряване на високо качество на предоставените от ЛИ услуги и постигане на удовлетвореност на клиентите в съответствие с техните изисквания и очаквания.

## 2. ОТГОВОРНОСТИ

Ръководител Лаборатория отговаря за приемане, проверка и решение за основателност на постъпилите жалби.

ОК отговаря за анализа на несъответствие, което е основание за жалба.

Предприемането на съответстващи действия и свързаната с това комуникация с клиента е отговорност на Ръководител Лаборатория.

## 3. ОПИСАНИЕ

ЛИ „Морска химия“ определя като жалба всяко изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към дейностите и резултатите на лабораторията, за което се очаква отговор.


Жалбите могат да бъдат свързани с:

- отклонения в организацията по изпълнение на заявените дейности;
- неспазване на договорените срокове;
- несъответствие с ценовата оферта;
- неспазване на договорености по отношение на вида и обема на заявените лабораторни дейности;
- претенция или несъответствие на резултати от изпитването или пробовземането;
- недостатъчна информация подадена към клиента;
- други.

Политиката на ЛИ „Морска химия“ е нито една жалба да не се пренебрегва или омаловажава и негативната ситуация да се разглежда като позитивна и носеща полза за двете страни.

Информацията за постъпилите жалби и начините на разрешаването им се докладват на Прегледа от ръководството и се използват при планиране на целите по качеството за следващ отчетен период, мониторинга и обучението на персонала и въвеждане на действия за подобряване на СУ.

Настоящата процедура и свързаните с нея формуляри по качеството са публикувани на Интернет страницата на Институт по океанология – БАН и се предоставят при поискване на всяка заинтересована страна.

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b>	ОПК 709-1
	<b>ЖАЛБИ</b>	Редакция 01 Дата 01.08.2022г. Стр.2 от 5
<b>Институт по Океанология – Българска Академия на Науките Лаборатория за Изпитване „Морска химия“</b>		

При заявяване на лабораторна услуга, клиентите на ЛИ се информират за начина, по който могат да подават жалби. Те декларират във ФК 701-3 „Заявка за лабораторни услуги“, че са запознати с правилата на ЛИ за предявяване на претенции и жалби.

Комуникацията между жалбоподателя и ЛИ „Морска химия“ се провежда само писмено - по поща/куриер, факс или електронна поща.

### **3.1. Приемане и регистриране на жалби**

В ЛИ „Морска химия“ се приемат само жалби, подадени в писмена форма – по поща, факс, електронна поща или на място в лабораторията. Ако клиент, упълномощено от него лице или друга заинтересована страна предяви устно (по телефона или на място в ЛИ) своя претенция, свързана с дейности извършвани от Лабораторията, служителят на ЛИ, пред когото е предявена, го уведомява, че е необходимо тя да бъде заявена писмено, което ще осигури възможност за предоставяне на отговор по нея от страна на ЛИ.

ЛИ „Морска химия“ разглежда и регистрира като жалба само информация, постъпила под формата на попълнена и подписана част 1 от ФК 709-1 „Обработка на жалби“. Жалбоподателят може да получи ФК 709-1 на хартиен носител от Ръководителя на ЛИ или да го изтегли свободно от Интернет страницата на Институт по океанология – [www.io-bas.bg](http://www.io-bas.bg). Информацията във ФК 709-1 трябва да е въведена четливо и разбираемо на български език. Документът трябва да бъде подписан от жалбоподателя или негов упълномощен представител.

ЛИ регистрира и приема за разглеждане само жалби, за които попълнените във ФК 709-1 данни дават еднозначна и пълна информация относно:

- Идентифициране на жалбоподателя, независимо дали той е юридическо или физическо лице;
- Име, адрес, телефон, email за връзка с жалбоподателя или негов представител;
- Обектът на жалбата;
- Обстоятелствата и причините, на които се основава жалбата;
- Дата на подаване на жалбата
- Удостоверяване на подаването на жалбата чрез подпис на жалбоподателя;


Проверката за редовност и пълнота на подадената информация се извършва от РЛ.

В случай, че в част 1 на ФК 709-1 не е налична необходимата входна информация, на подателя се изпраща писмено съобщение с молба за отстраняване на пропуските.

При неизпълнение на дадените указания, подадената чрез ФК 709-1 информация не се регистрира като жалба и не се разглежда.

Жалбата не се регистрира и в случаите, когато:

- Касае действия с давност повече от една година;
- Не е от компетентността на Лабораторията;
- Анонимна е;

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b>	ОПК 709-1
	<b>ЖАЛБИ</b>	Редакция 01 Дата 01.08.2022г. Стр.3 от 5
<b>Институт по Океанология – Българска Академия на Науките Лаборатория за Изпитване „Морска химия“</b>		

- Подадена е повторно по въпрос, по който вече има решение на Лабораторията.

В случаите, когато подадената информация не е приета за разглеждане от ЛИ, жалбоподателят се уведомява писмено за това в тридневен срок, като се посочват причините.

При редовност на жалбата, тя се регистрира в СпК 709-1 „Регистър на жалбите“, като получава регистрационен номер, равен на поредния номер от списъка по регистъра. Приемането и регистрирането на жалбата се документира във ФК 709-1 , част 2.

### **3.2. Преглед на жалбите и вземане на решение за основателност**

Всяка приета за разглеждане жалба се проверява за основателност в срок до пет работни дни след регистрирането ѝ. Проверката за основателност на жалбата се извършва от Ръководителя на ЛИ „Морска химия“, освен в случаите, когато жалбата се отнася до извършени от него/нея дейности. В този случай жалбата се разглежда от ОК.

При разглеждането се извършва събиране, преглед и проверка на цялата информация, необходима за потвърждаване на жалбата.

За установяване на основателност на жалби свързани с организационни пропуски, отклонения от договорените условия за изпълнение на Заявката за лабораторни дейности или с докладването на резултатите, проверката се извършва на базата на документите, имащи отношение към конкретния случай.

В случаите на жалба свързана с вземане на проби от служител на ЛИ, се проверяват всички записи, съпътстващи пробовземането. По негова преценка, РЛ може да разпорежи на служителя извършил пробовземането да представи подробно писмено обяснение.


Когато жалбата е формулирана като съмнение за неточен резултат от изпитване, проверката включва разглеждане на:

- Първичните записи, резултати от изпитване и издадените протоколи от изпитване - за технически грешки или непълноти при пренасяне на данните;
- Документите за метрологичен статус и междинна проверка на ТС, с които е извършено изпитването (където е приложимо);
- Доказателствата за правилното прилагане на методите за изпитване/вземане на проби;
- Писмен доклад (по преценка на РЛ) от служителя, чиито действия са довели до отклоненията;

При възможност се възлага извършването на повторно изпитване от друг служител. Разходите за повторното изпитване с цел проверка за основателност на жалбата са за сметка на лабораторията.

РЛ, със съдействието на ОК и/или служители със специфична компетентност (когато е необходимо) обобщава доказателствените материали и извършва анализ на констатираните факти.

При необходимост, резултатите от проучването на постъпилата жалба се разглеждат с участието на външни за ЛИ “Морска химия“ лица, с подходяща компетентност по жалбата. Привличането на

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b>	ОПК 709-1
	<b>ЖАЛБИ</b>	Редакция 01 Дата 01.08.2022г. Стр.4 от 5
<b>Институт по Океанология – Българска Академия на Науките Лаборатория за Изпитване „Морска химия“</b>		

подходящи експерти се извършва съгласно критериите заложи в ОПК 606-1 „Оценка на доставчици на продукти и услуги“. Те се оценяват чрез ФК 606-1 „Оценка на доставчик“ и се регистрират в СпК 606-2 „Одобрени доставчици на услуги“.

След направените проверки РЛ взема решение за основателността на жалбата. Дейностите за разглеждане на жалбата и решението за нейната основателност се документират във ФК 709-1 „Обработка на жалба“, част 3. Жалбоподателят се информира за това дали неговата жалба е определена като основателна или не, както и за причините за отхвърляне, в случаите на решение за неоснователност.

Ако жалбата бъде определена като „основателна“ се предприемат действия, съгласно ОПК 710-1 „Несъответстваща работа“ за отстраняване или минимизиране на негативните резултати и въздействията, които са обект на жалбата. Тези действия се съгласуват с жалбоподателя и се документират във ФК 709-1, част 4. Срокт за реализиране на предприетите действия е до 30 дни от датата на регистриране на жалбата. В случай, че този срок се окаже недостатъчен, с решение на РЛ, той може да бъде удължен с до 30 дни, за което задължително писмено се уведомява жалбоподателя.

РЛ определя служителите на ЛИ, които да проведат дейностите по отстраняване на основанията за жалбата и сроковете за тяхното прилагане. ОК или определен от РЛ служител е отговорен за това дейностите да бъдат извършени в срок и при спазване на правилата от СУ.

След приключване на планираните действия, РЛ извършва преглед на резултатите от тях и дава заключение относно пълнотата на обработване на жалбата и степента на елиминиране на основанията за нея.

Контролт за прилагане на определените действия за отстраняване или минимизиране на основанията за жалбата се документират във ФК 709-1, част 5.


В случаите, когато жалбата е свързана с дейност, извършена пряко от РЛ, всички действия по разглеждане на жалбата, вкл. издаване на разпореждания на служители на ЛИ се прилагат от ОК.

Когато жалбата касае дейност, извършена от ОК, той не участва в дейностите по управлението ѝ. В този случай РЛ разпорежда на служител на ЛИ да се включи в прегледа на жалбата.

### **3.3. Информирание на жалбоподателя**

Лабораторията информира жалбоподателя, както следва:

- До 3 дни от постъпване на жалбата, за даване на ход на жалбата или за отказ за разглеждането;
- До 5 дни от регистриране във СпК 709-1 „Регистър жалби“, за решението по основателността на жалбата и за необходимостта от провеждане на допълнителни действия.
- До 30 дни от регистриране във СпК 709-1 „Регистър жалби“, за резултатите от проведените действия за отстраняване или минимизиране на въздействието.

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b>	ОПК 709-1
	<b>ЖАЛБИ</b>	Редакция 01 Дата 01.08.2022г. Стр.5 от 5
<b>Институт по Океанология – Българска Академия на Науките Лаборатория за Изпитване „Морска химия“</b>		

Информирането на жалбоподателя се извършва от РЛ, чрез официално писмо от името на ЛИ, изпратено по поща/куриер, факс или електронна поща.

#### **4. ДОКУМЕНТАЦИЯ**

##### **4.2. Документи**

Настоящата основна процедура по качеството и съпътстващият формуляр по качеството са документи с вътрешен произход, описващи СУ на ЛИ, които се управлява съгласно ОПК 803-1 „Управление на документи на Системата за управление“. Определените като невалидни оригинални екземпляри на ОПК 709-1 или на части от нея, както и невалидните оригинали на ФК 709-1, се архивират за срок от две години, след което се унищожават.

##### **4.3. Записи**

При прилагане на настоящата процедура се създават технически записи, които се управляват в съответствие с ОПК 804-1 „Управление на записите“.

Записите, създадени във ФК 709-1 се съхраняват от РЛ в рамките на календарната година, в която е приключено обработването на жалбата, след което се архивират за срок от две години.

Записите, създадени за изчисляване на резултат от конкретно изпитване се съхраняват като електронно съхранен документ от ОК в рамките на календарната година, в която са създадени, след което се архивират за срок от пет години.

#### **5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ**

ФК 709-1	Обработка на жалба
СпК 709-1	Регистър на жалбите

<b>Разработил</b>	Боряна Джурова - Отговорник по качество
<b>Утвърдил</b>	Огняна Христова - Ръководител ЛИ
<b>Дата</b>	01.08.2022 г.