	Лаборатория за изпитване при ПМБ Индъстрис ООД	Код: П7.9
	ПРОЦЕДУРА	Версия: 1
	Жалби	Дата: 1.05.2022г.

Списък на измененията

№	Дата на изменение	Версия	Кратко описание на изменението	Извършил	В сила от:
1.	27.04.2022г.	1	Първо издание на документа	Б. Бончев	1.05.2022г.

1. ЦЕЛ

Да определи правилата за регистриране, анализиране и обработване на жалби.

2. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Жалба – изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията относно дейностите и резултатите.

Потвърдена жалба – всяка предявена жалба призната от ЛИ за основателна.

Останалите термини и определения в процедурата са съгласно БДС EN ISO/IEC 17025.

Съкращения:

ЛИ – Лаборатория за изпитване.

СУ – система за управление.

3. ОТГОВОРНОСТИ

Ръководител лаборатория носи отговорността за потвърждаване на жалбата, за проверката на информацията по жалбата, за утвърждаване на становища по жалбата и за определяне на коригиращи действия.

Отговорник СУ носи отговорността за събиране на информация по жалбата, за документирание на информацията по потвърждение, вземане на решение по жалбата и за информирание на жалбоподателя за напредъка по разглеждането на жалбата и за крайното решение.

4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ


4.1 Регистриране на жалби.

Всяко възражение от страна на клиента, дори изразено устно(лично или по телефон) представлява сигнал за внимание от страна на ЛИ. След писменото му представяне се завежда във **Ф7.9-1** Дневник за жалби, като се счита, че от този момент е открита процедура за анализиране и обработване на жалба.

Дневникът се води от Отговорник СУ и съдържа информация за:

- дата на постъпване на жалбата;
- наименование на организацията, която я е предявила, адрес и телефон за контакт;
- кратко описание на същността на жалбата;
- номер и дата на писмото, с което предявителят е уведомен за потвърждението или отхвърлянето на жалбата като неоснователна;
- решение по жалбата;
- номер и дата на писмото, с което предявителят е уведомен за резултата от обработване на жалбата;
- предприети коригиращи действия.

4.2 Потвърждаване на жалба.

	Лаборатория за изпитване при ПМБ Индъстрис ООД	Код: П7.9
	ПРОЦЕДУРА	Версия: 1
	Жалби	Дата: 1.05.2022г.

Регистрираната жалба се представя на Ръководител лаборатория за потвърждение и предприемане на последващи действия. Ръководител лаборатория извършва преглед на представената информация и взема решение за приемането ѝ като основателна или отхвърлянето ѝ. При липса на достатъчна информация, Ръководител лаборатория възлага на Отговорник СУ да събере необходимата информация за вземане на решение.

Жалбата се отхвърля, в случай че жалбата:

- не се отнася за лабораторните дейности, за които ЛИ е отговорна;
- е анонимна;
- е подадена след повече от 10(десет) дни от датата на запознаване на клиента с резултатите от изпитването.

ЛИ уведомява предявителя в 5(пет) дневен срок от регистриране на жалбата за резултата от прегледа. При отказ за разглеждане на жалбата, Ръководител лаборатория писмено уведомява клиента за решението на ЛИ като посочва аргументите за отхвърляне на жалбата като неоснователна.

4.3 Проверка и вземане на решение по жалба.

Постъпилите жалби се разглеждат в едномесечен срок от тяхната регистрация. Ръководител лаборатория възлага на обработването на жалбата на специалист, който не е участвал в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Специалистът проследява процеса на изпитване, събира, обобщава и анализира доказателствата за изясняване на обстоятелствата по жалбата и изготвя становище, което представя на Ръководител лаборатория за утвърждаване.

С цел обективна преценка на фактите, могат да бъдат привлечени външни специалисти. Участието на трета страна в процеса на разглеждане на жалби се извършва съгласно правилата на **П4.2 Опазване на професионална тайна**. При необходимост и по преценка на Ръководител лаборатория може да се извърши повторно изпитване от специалист, който не е участвал в първичните дейности или от независим технически експерт. Резултатите от повторното изпитване се документират по общия ред за приемане на заявки в ЛИ. При необходимост се извършва изменение на издадения протокол от изпитване съгласно **т.4.5 от П7.8 Докладване на резултатите**.

Заклучението от разглеждането на жалбата, заедно с предложенията за решения се обсъждат от специалистите в ЛИ. Решението по жалбата се взема от специалист, който не е участвал в разглежданите в жалбата лабораторни дейности и отговаря на следните изисквания за компетентност:


- висше образование в областта на полимерните материали;
- опит в акредитираната дейности – минимум 3 години;
- знания, свързани с изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018.

Решението се документира във **Ф7.9-1 Дневник за жалби**. В рамките на определения срок, ЛИ информира подателя за резултатите и решенията по жалбата чрез изпращане на писмено становище утвърдено от Ръководител лаборатория.

4.4 Предприемане на действия.

Когато жалбата е основателна се анализират причините за нейното повдигане и се предприемат действия съгласно **П8.7 Коригиращи действия**.

По време на редовния преглед от ръководството се анализират постъпилите през годината жалби и ефикасността на предприетите действия за тяхното разрешаване.

	Лаборатория за изпитване при ПМБ Индъстрис ООД	Код: П7.9
	ПРОЦЕДУРА	Версия: 1
	Жалби	Дата: 1.05.2022г.

Отговорник СУ събира обратна информация от клиентите за тяхната удовлетвореност след разрешаване на подадена от тях жалба.

5. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

Ф7.9-1 Дневник за жалби

П4.2 Опазване на професионална тайна

П7.8 Докладване на резултатите

Разработил			Утвърдил		
Фамилия	Подпис	Дата	Фамилия	Подпис	Дата
Бончев		27.04.2022г.	Найденова		29.04.2022г.