	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код	ОПК 7.9 – 1
		Издание	01
	ЖАЛБИ	Редакция	01
		Страница	1 от 3

## ОПК 7.9-1: ЖАЛБИ

### 1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

ЛИК при РЗИ - Благоевград документира процеса за регистриране, анализиране и обработване на жалби, когато жалбата се отнася до лабораторните дейности, за които тя е отговорна. Лабораторията носи отговорност за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалби.

### 2. ЦЕЛ

Процедурата регламентира реда и начина за регистриране, анализиране, потвърждаване, проверка на жалбата, както и за вземане на решение за предприемане на действия в отговор на жалби, както и за информиране на жалбоподателите.

### 3. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Настоящата Процедура се прилага при постъпване в ЛИК при РЗИ - Благоевград на жалби, свързани с дейността на лабораторията.

### 4. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

4.1. Жалба: всяко писмено изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение от страна на лице или организация, свързано с действията на лабораторията, на което се очаква отговор.

### 5. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

- 5.1. Управител (Директор РЗИ): преглежда и утвърждава решението за основателност;
- 5.2. Ръководител лаборатория (РЛ): Регистрира и идентифицира жалбите, определя работната група за разглеждане на жалбата, взема решение за основателност въз основа на изготвеното от работната група становище.
- 5.3. Мениджър/отговорник по качеството (ОК): Отговаря за спазване на тази процедура.


### 6. ОПИСАНИЕ

#### 6.1. Потвърждаване и регистриране на жалби

За да бъде регистрирана и разгледана жалбата, тя трябва да бъде написана на български език, да бъде идентифицирана като жалба и да съдържа следните реквизити:

- трите имена на жалбодателя или юридическото лице/едноличния търговец, адрес, телефон, факс и електронен адрес, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление в случаите, когато жалбата е подадена от ю.л.;
- изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- подпис на подателя.

Съставил:	Утвърдил:	Важи от: 01.06.2022г.
Вангелия Заимова	Бойка Стойкова	
Подпис:	Подпис:	

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код	ОПК 7.9 – 1
		Издание	01
	ЖАЛБИ	Редакция	01
		Страница	2 от 3

Проверката и регистрирането на жалбите се извършва от РЛ. В случай, че не е налична посочената информация, на подателя се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите нередовности в петдневен срок от получаване на съобщението.

При неизпълнение на дадените указания, подадената информация не се регистрира като жалба и не се разглежда.

Всяка постъпила жалба, която отговаря на посочените по-горе реквизити, се потвърждава, идентифицира се с входящ номер и регистрира от РЛ във ФК 7.9-1: Регистър жалби. Всяка жалба получава входящ номер, идентифициран с поредността и датата на регистриране в ЛИК – например вх. № 01/.....20.....г..

## **6.2. Анализирание на жалби, вземане на решение за основателност и информиране на жалбоподателя**


В хода на анализирание на жалбата, лабораторията носи отговорност за събирането и проверяването на цялата необходима информация за проучването на жалбата. Резултатите от проучването и становището за основателност се документират от работната група за разглеждане на жалбата в Становище за основателност – ФК 7.9-3.

ЛИК разглежда жалбите в едномесечен срок от регистрирането им. В петнадесет дневен срок от изготвяне на Становище за основателност – ФК 7.9-3 РЛ изготвя и изпраща ФК 7.9-4: Решение за основателност на жалбоподателя.

След регистриране и идентифициране на жалбата, РЛ определя състава на Работна група за разглеждане на жалбата – ФК 7.9-2 за всеки конкретен случай. В състава на всяка работна група се включват ОК, ОМНО и съответния служител в зависимост от естеството на жалбата. При правна необходимост, могат да се привличат външни експерти. РЛ не участва в работната група по разглеждане на жалбата. В срок до един месец от регистрирането на жалбата, работната група събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата и изготвя Становище за основателност – ФК 7.9-3. Въз основа на това становище, РЛ изготвя заключение по жалбата - ФК 7.9-4: Решение за основателност, което се преглежда и утвърждава от Директора на РЗИ-Благоевград. В случаите, когато РЛ участва в работната група по разглеждане на жалбата, то тогава решението за основателност се взема от Заместник -ръководител.

Лабораторията уведомява по електронен път /посредством e-mail/ за получаването и регистрирането на жалбата и доколкото е възможно предоставя на жалбоподателя информация по напредъка от разглеждането и заключенията по жалбата. С писмо ФК 7.9-5 Уведомително писмо за основателност на жалба, РЛ уведомява жалбоподателя за взетото решение за основателност.

Съставил:	Утвърдил:	Важи от:  01.06.2022г.
Вангелия Заимова	Бойка Стойкова	
Подпис:	Подпис:	

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код	ОПК 7.9 – 1
		Издание	01
	ЖАЛБИ	Редакция	01
		Страница	3 от 3

### 6.3. Предприемане на действия и оценка на тяхната ефикасност

В случай, че жалбата е основателна, лабораторията незабавно предприема съответни действия по реда на ОПК 8.7-1: Коригиращи действия и при необходимост извършва преоценка на рисковете и възможностите съгласно ОПК-8.5-1: Действия за овладяване на рисковете и възможностите.

В случай, че жалбата е основателна и е породена от неспазване на изискванията на СУ, то в този случай, ОК организира и провежда извънреден вътрешен одит по реда на ОПК 8.8-1: Вътрешни одити.

Всички постъпили през предходната година жалби и резултатите от тяхното разглеждане се представят от РЛ при прегледа от ръководството.

### 7. ЗАПИСИ

Всички записи свързани, с жалби, се управляват съгласно правилата на НК.7.5 и 7.11 и са отговорност на Ръководител лаборатория.

### 8. ХРОНОЛОГИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА

№ по ред	Дата	Внесено изменение на стр. №	Предложил/Причина за изменението	В сила от:	Подпис ОК

Съставил:	Утвърдил:	Важи от: 01.06.2022г.
Вангелия Заимова	Бойка Стойкова	
Подпис:	Подпис:	