

 <b>АГРОПОЛИХИМ</b>	<b>ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ</b>				
	Наименование на документа: <b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ</b>				
	Код: <b>ОП 7.9-1</b>	Издание: 01 Версия: 02	Вид на изданието: Оригинал	Вид на разпространението: Контролирано	Стр. 1 от 4

## ОП 7.9-1 УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ

### 1 ЦЕЛ

В настоящата процедура е определен реда за приемане, регистриране, анализиране и обработване на жалби от клиенти и предприемане на коригиращи действия от страна на Централна Изпитвателна Лаборатория (ЦИЛ) при „Агрополихим“ АД.

С това се цели постигане на високо качество на предоставените услуги и постигане на удовлетвореност на клиентите в съответствие с техните изисквания.

### 2 ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВОМОЩИЯ

Дейностите по приемане, проверката и решението за основателността на постъпили жалби от клиенти са отговорност на Ръководител ЦИЛ.

Дейностите по анализ на несъответствието са отговорност на ОК и С-к СО.

Предприемането на коригиращи действия са отговорност на Ръководител ЦИЛ и С-к СО.

Клиентът се уведомява за взетите решения от Ръководителя на лабораторията.

### 3 ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

Съгласно БДС EN ISO/IEC 17025:2018 жалба е всяко изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лаборатория относно дейностите и резултатите на тази лаборатория, за което се очаква отговор.

Клиентите на ЦИЛ при подаването на заявката за изпитване (Ф 7.1-1) се информират за начина, по който могат да правят жалби. Настоящата процедура се предоставя при поискване на всяка външна заинтересована страна.

В ЦИЛ се регистрират и разглеждат само писмени жалби.

Жалбите се приемат от Ръководителя на лабораторията (писмено – по поща, факс или e-mail, на място в лабораторията). Отбелязват се данните във Ф 7.9-1 „Дневник за регистриране на жалби“, който се намира в Приемната на ЦИЛ на видно и достъпно място за улесняване на клиента.

	Име, фамилия	Длъжност	Подпис	Дата
Разработил	Анета Христова	ОК		20.06.2022
Утвърдил	Иванка Панайотова	Ръководител ЦИЛ		20.06.2022

*Извършващ контрол върху приложението Ръководител ЦИЛ*

 <b>АГРОПОЛИХИМ</b>	<b>ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ</b>				
	Наименование на документа: <b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ</b>				
	Код: <b>ОП 7.9-1</b>	Издание: 01 Версия: 02	Вид на изданието: Оригинал	Вид на разпространението: Контролирано	Стр. 2 от 4

Политиката на ЦИЛ е нито една жалба да не се пренебрегва или омаловажава и негативната ситуация да се яви позитивна и носеща полза за двете страни.

Жалбите могат да бъдат за:

- ✓ организационни недостатъци;
- ✓ неспазване на срокове;
- ✓ превишени цени;
- ✓ неспазване на договорености;
- ✓ несъответствие на резултати от изпитването;
- ✓ недостатъчна информация подадена към клиента.

### 3.1 ПОДАВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

За да бъде разгледана и регистрирана като жалба постъпила информация в Централната Изпитвателна Лаборатория при „Агрополихим“ АД, следва да бъде написана на български език, да бъде идентифицирана като жалба и да съдържа:

- ✓ трите имена и адрес, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв - за българските граждани, номера на телефона, факса или телекса, ако има такъв;
- ✓ трите имена и личния номер за чужденец и адрес, заявен в съответната администрация, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв;
- ✓ наименованието на юридическото лице/едноличния търговец, изписано на български език, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление и електронния му адрес;
- ✓ лабораторията, до която се подава;
- ✓ изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- ✓ искането;
- ✓ подпис на подателя.

Проверка за редовност на подадената информация, идентифицирана като жалба, се извършва от ОК и в случай, че не е налична посочената информация, на подателя се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите пропуски в пет дневен срок от получаване на съобщението.

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

При редовност на жалбата същата се регистрира във Ф 7.9-1 „Дневник за регистриране на жалби“.

### 3.2 РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ ЗА ОСНОВАТЕЛНОСТ

Ръководителят на ЦИЛ в едноседмичен срок извършва проверка за основателността на жалбата и взема решение за даване на ход на жалбата или за отказ за разглеждане. Решението се оформя като резолюция в бланка Ф 7.9-2 „Обработване на жалба“ с текст „Не се разглежда поради .....“ или „Да се разгледа“, датата на резолюцията и подпис на Ръководителя на ЦИЛ.

 <b>АГРОПОЛИХИМ</b>	<b>ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ</b>				
	Наименование на документа: <b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ</b>				
	Код: <b>ОП 7.9-1</b>	Издание: 01 Версия: 02	Вид на изданието: Оригинал	Вид на разпространението: Контролирано	Стр. 3 от 4

Жалбата не се разглежда в следните случаи:

- ✓ Касае действия с давност повече от една година;
- ✓ Не е от компетентността на ЦИЛ;
- ✓ Подателят е анонимен;
- ✓ Когато е подадена повторно по въпрос, по който вече има решение на ЦИЛ.

Жалбоподателят се уведомява (писмено, по факс, на e-mail или по телефона) в три дневен срок от взетото решение.

В случаите когато е даден ход на разглеждане на постъпила жалба, срока за вземане на решение за нейната основателност и за предприемане на действия е до 30 дни от датата на регистриране на жалбата. В случай, че този срок се окаже недостатъчен, с решение на Ръководителя на ЦИЛ той може да бъде удължен с до 30 дни, за което задължително се уведомява жалбоподателя.

Разглеждането на жалбата за основателност се извършва от Ръководителя на ЦИЛ освен в случаите, когато тя се отнася до извършени от него самият дейности. В този случай жалбата се разглежда от ОК.

При необходимост, резултатите от проучването и анализа по постъпилата жалба се разглеждат с участието на външни за Лабораторията лица, с подходяща компетентност по жалбата, в зависимост от характера на повдигнатата жалба (за изпитване, счетоводна, етична, финансова или друга). Лабораторията ще извърши оценка на външния независим персонал съгласно изискванията на т.б.б от БДС EN ISO/IEC 17025.

Лицето, извършващо разглеждането, събирането и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата, изисква като:

- ✓ разглежда всички документи придружаващи засегнатата заявка;
- ✓ изисква писмен доклад от сътрудника, чиито действия са довели до нарушенията;
- ✓ събира доказателствени материали и извършва анализ на констатирани несъответствия;
- ✓ при необходимост възлага извършването на повторно изпитване от друг сътрудник или външна лаборатория и паралелно се работи РМ или проба с познат състав (Qs образец). Разходите от повторното изпитване са за сметка на лабораторията.

В срок до един месец от регистрирането на жалбата се извършва анализ на фактите, събрани в процеса на проучване на жалбата, което се отразява във Ф 7.9-2 „Обработка на жалба“. В същият формуляр се нанасят предложенията за коригиращи действия и Ръководителя на ЦИЛ се произнася по основателността на жалбата.

Изпълнението на предприетите коригиращи действия се контролира по реда на ОП 8.7-1 „Коригиращи действия“.

### 3.3 ИНФОРМИРАНЕ НА ЖАЛБОПОДАТЕЛЯ

 <b>АГРОПОЛИХИМ</b>	<b>ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ</b>				
	Наименование на документа: <b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ</b>				
	Код: <b>ОП 7.9-1</b>	Издание: 01 Версия: 02	Вид на изданието: Оригинал	Вид на разпространението: Контролирано	Стр. 4 от 4

Централната Изпитвателна Лаборатория при „Агрополихим“ АД информира жалбоподателя, както следва:

- ✓ До 10 дни от регистриране на жалбата във Ф 7.9-1 „Дневник за регистриране на жалби” – за даване на ход на жалбата или за отказ за разглеждането;
- ✓ До 30 дни от регистриране на жалбата във Ф 7.9-1 „Дневник за регистриране на жалби” – за решението по основателността на жалбата и за необходимостта от провеждане на допълнителни действия или за удължаване на срока за вземане на решение.

### 3.4 ЗАПИСИ

Всички дейности по управлението на жалбите се документират. Записите за всички жалби, както и за извършените проверки и предприетите коригиращи действия се съхраняват и проследяват във Ф 7.9-1 и Ф 7.9-2.

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

## 4 ДОКУМЕНТАЦИЯ

Документацията, свързана с договорните условия и изпитванията се управлява и съхранява съгласно ОП 8.4-1 „Управление на записите”. За решаване на жалбата и предотвратяване/ограничаване на последиците се действа по реда на ОП 8.7-1 „Коригиращи действия” и ОП 8.5-1 „Овластяване на рисковете и възможностите”.

## 5 СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ОП 8.4-1	Управление на записите
ОП 8.7-1	Коригиращи действия
Ф 7.1-1	Заявка за изпитване
Ф 7.9-1	Дневник за регистриране на жалби
Ф 7.9-2	Обработка на жалба