

МИТНИЧЕСКА ЛАБОРАТОРИЯ РУСЕ	СТАНДАРТНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА БДС EN ISO/IEC 17025:2018	СОП 709-1
		Версия № 2.00
ЖАЛБИ		стр. 1 от 3

1 Цел

Стандартната оперативна процедура (СОП) регламентира дейностите, които се извършват в лабораторията при постъпване на рекламации, жалби или възражения във връзка с резултати от анализите/изпитванията или по повод на обслужването на клиентите.

2 Област на приложение

Процедурата се прилага в случаите, когато рекламациите, жалбите или възраженията са постъпили в писмен вид – по административен ред, по пощата или по факс.

3 Отговорности

3.1 Ръководителят на лабораторията (РЛ):

- уведомява служителите за постъпилите рекламации, жалби, възражения;
- изисква документацията, свързана с поставения проблем; възлага извършването на проверка на фактите и изготвянето на доклад;
- обобщава резултатите от проверката във вид на официален отговор;
- в случай на оспорване на лабораторни резултати възлага провеждането на повторни или допълнителни анализи/изпитвания (ако е приложимо).
- съхранява архивираната документация относно заведени рекламации, жалби или възражения.

3.2 Отговорникът на системата за управление (ОСУ):

- предоставя на вниманието на РЛ документацията, свързана с поставения проблем;
- предлага за обсъждане на коригиращи действия;
- архивира документацията, свързана с установени несъответствия.

4 Термини, дефиниции, съкращения

Няма

5 Описание на процедурата

5.1 Получаване и регистриране на жалби

5.1.1 Писмените жалби (рекламации или възражения), постъпват в лабораторията чрез деловодството на ТД Митница Русе, където се регистрират съгласно установения административен ред.

5.1.2 Жалби, получени по e-mail, се разпечатват на хартиен носител.

5.1.3 Ако клиентът/възложителят е представил жалбата си по телефона, РЛ или упълномощен служител го уведомява, че трябва да я потвърди писмено под формата на факс, e-mail, писмо в свободен текст, или чрез попълване на анкетна карта ([ФОР 806-1](#)).

5.2 Обработка и управление на жалби

5.2.1 Основателността на жалбата се оценява от РЛ след първоначален преглед на досието на заявката, за която се отнася тя.

5.2.2 Всяка основателна жалба РЛ вписва в *„Регистрационен формуляр за жалба от*

Валидни са само тези копия от процедурата, върху които има печат „КОНТРОЛИРАНО КОПИЕ”

МИТНИЧЕСКА ЛАБОРАТОРИЯ РУСЕ	СТАНДАРТНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА БДС EN ISO/IEC 17025:2018	СОП 709-1
		Версия № 2.00
ЖАЛБИ		стр. 2 от 3

клиент на лабораторията” (ФОР 709-1) и уведомява жалбоподателя.

5.2.3 В случай на основателна претенция, РЛ определя, като попълва съответните полета във [ФОР 709-1](#):

- обект и съдържание на рекламацията, жалбата, възражението;
- служител (екип), който да извърши проверката;
- срок за извършване на проверката.

5.2.4 Ако е необходимо, РЛ може да възложи повторно или допълнително експериментално изследване, което се регистрира по общия ред ([СОП 704-1](#)).

5.2.5 Оторизираният служител (екип) отразява констатираните при проверката факти в *„Доклад от проверка по повод на жалба от клиент”* [ФОР 709-2](#).

5.2.6 Ако по време на проверката се установи, че заведената жалба е индикация за реален риск, РЛ прави оценка на риска ([СОП 805-1](#)).

5.2.7 Срокът за извършване на проверката и изготвянето на доклада се указва от РЛ. Той не може да надвишава 20 (двадесет) работни дни.

5.2.8 Ако в резултат от проверката се констатират пропуски или нарушения в лабораторната дейност, установените факти се регистрират във *„Формуляр за несъответствие”* ([ФОР 710-1](#)).

5.2.9 Копие от доклада и формулярът за несъответствие, ако има такъв, се предоставят на ОСУ, който предлага за обсъждане и утвърждаване коригиращи действия съгласно [СОП 807-1](#).

5.2.10 Доколкото е възможно, РЛ уведомява жалбоподателя по напредъка от разглеждането на жалбата му.

5.3 Изготвяне на заключение по жалбата

5.3.1 РЛ изготвя официален отговор на жалбата и го представя на директора на ТД Митница Русе и на клиента.

5.3.2 Официален отговор (заключение) по жалбата може да бъде изготвен и от външен за лабораторията персонал, притежаващ необходимите компетенции, като например други служители на Агенция „Митници” (юристи или заемащи ръководни позиции); вътрешни одитори; оценители от ИА БСА.

5.3.3 Заключениеята по жалбата трябва да бъдат съставени, прегледани и одобрени от лице(ца), които не са участвали в лабораторните дейности, предмет на жалбата.

5.3.4 В случаите по т. 5.3 се спазват утвърдените правила за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Агенция „Митници”.

5.4 Съхранение на записите

5.4.1 Пълното досие относно жалбата, съдържащо всички записи, свързани с проверката, се съхранява от РЛ.

5.4.2 На заинтересованите служители се предоставят копия от отговора.

МИТНИЧЕСКА ЛАБОРАТОРИЯ РУСЕ	СТАНДАРТНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА БДС EN ISO/IEC 17025:2018	СОП 709-1
		Версия № 2.00
ЖАЛБИ		стр. 3 от 3

6 Нормативна база

6.1 БДС EN ISO/IEC 17025

6.2 Заповед на Директора на Агенция „Митници“ за утвърждаване на правилата за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Агенция „Митници“

6.3 Заповед на Директора на Агенция „Митници“ за утвърждаване на правилата за организацията на работа с предложенията и сигналите в Агенция „Митници“.

7 Документи към процедурата

<i>Код</i>	<i>Наименование на документа</i>
ФОР 709-1	Регистрационен формуляр за жалба от клиент на лабораторията
ФОР 709-2	Доклад от проверка по повод на жалба от клиент

8 Библиография

Няма