

	ЦЕНТРАЛНА МИТНИЧЕСКА ЛАБОРАТОРИЯ	СТАНДАРТНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА БДС EN ISO/IEC 17025:2018	СОП 709-1 Версия: 1.01
<b>ЖАЛБИ</b>			стр. 1 от 3

## 1. Цел

Стандартната оперативна процедура дефинира механизма за приемане, регистриране, обработка и управление на рекламации, жалби или възражения във връзка с резултати от анализите/изпитванията или по повод на обслужването на клиентите в лабораторията.

## 2. Област на приложение

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

## 3. Термини, дефиниции, съкращения

СОП – Стандартна оперативна процедура

ПИ – Протокол за изпитване

ДЛ – Директор лаборатория

НО – Началник на отдел

ОСУ - Отговорник на системата за управление

ОМО – Отговорник по метрологичното осигуряване

ОЕ – Обобщаващ експерт

АМ – Агенция „Митници“

ДЦМЛ – Дирекция „Централна митническа лаборатория“

ФК – Формуляр по качеството

СпК – Списък

РАП – Работна аналитична процедура

LIMS - Лабораторната система за управление на информацията

ВЕ – Водещ експерт

## 4. Отговорности

### 4.1. ДЛ

- уведомява ОСУ и заинтересованите служители на лабораторията при постъпване на рекламации, жалби, възражения;
- възлага извършването на проверка на фактите и изготвянето на доклад;
- обобщава резултатите от проверката във вид на официален отговор;

### 4.2. съхранява архивираната документация относно заведени рекламации, жалби или възражения.НО

- осигурява провеждането на проверката, а при оспорване на резултати, назначава ВЕ за провеждането на повторни или допълнителни анализи/изпитвания

### 4.3. ОСУ

- поддържа регистрите към СОП-а
- предоставя на вниманието на ДЛ и/или НО документацията, свързана с поставения проблем;
- предлага за обсъждане на коригиращи действия;

	ЦЕНТРАЛНА МИТНИЧЕСКА ЛАБОРАТОРИЯ	СТАНДАРТНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА БДС EN ISO/IEC 17025:2018	СОП 709-1 Версия: 1.01
<b>ЖАЛБИ</b>			стр. 2 от 3

- архивира документацията, свързана с установени несъответствия.

## 5. Описание на процедурата

### 5.1. Получаване на рекламации, жалби или възражения

Рекламации, жалби или възражения, изпратени по факс или по регулярната поща, постъпват в лабораторията чрез деловодството на АМ, където се регистрират съгласно установения административен ред.

Рекламации, жалби или възражения, получени по e-mail, се разпечатват на хартиен носител и чрез деловодството на АМ се регистрират съгласно установения административен ред.

Ако клиентът/възложителят е представил рекламацията си по телефона, ДЛ 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 (ФК 806-1)“*.

### 5.2. Обработка и управление на рекламации, жалби и възражения

ДЛ и/или НО правят първоначален преглед на досието на пробата, за която се отнася рекламацията/жалбата, и правят оценка на основателността ѝ.

Всяка основателна рекламация, жалба или възражение се вписва в *„Дневник на регистрираните рекламации, жалби и възражения“ (СпК 709-1)*, който се съхранява на електронен носител и при необходимост се разпечатва. *СпК 709-1* се поддържа от ОСУ.

В случай на основателна претенция или изискване, ДЛ попълва заглавните полета в *СпК 709-1* с което определя:

- обект и съдържание на рекламацията, жалбата, възражението;
- ВЕ, който да извърши проверката;
- срок за извършване на проверката.

ДЛ може да възложи повторно или допълнително експериментално изследване, което се регистрира по общия ред (*СОП 704-1*).

ВЕ отразява констатираните при проверката факти в *„Доклад от проверка по повод на рекламации, жалби, възражения“ (ФК 709-1)*.

Ако по време на проверката се установи, че заведената жалба, рекламация или възражение е индикация за реален риск, ДЛ или ВЕ прави оценка на риска (*СОП 805-2*).

Информацията от формуляра за оценка на риска (*ФК 805-2*), ако е приложимо, може да бъде включена в доклада (*ФК 709-1*).

Срокът за извършване на проверката и изготвянето на доклада се указва от ДЛ. Той не може да надвишава 30 (трийсет) дневен срок от съобщаването му.

Ако в резултат от проверката се констатира пропуски или нарушения в лабораторната дейност, установените факти се регистрират във *„Формуляр за несъответствие“ (ФК 710-2)*.

Копие от доклада и формуляра за несъответствие, ако има такъв, се предоставят на ОСУ, който предлага за обсъждане и утвърждаване коригиращи действия съгласно *СОП 807-1*.

	ЦЕНТРАЛНА МИТНИЧЕСКА ЛАБОРАТОРИЯ	СТАНДАРТНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА БДС EN ISO/IEC 17025:2018	СОП 709-1 Версия: 1.01
<b>ЖАЛБИ</b>			стр. 3 от 3

### 5.3. Информиране на жалбоподателя

ДЦМЛ информира жалбоподателя, както следва:

- в 5 (пет) дневен срок от регистрирането на жалбата - за взетото решение за основателност (ако е необходимо);
- в 10-дневен срок преди изтичане срока за произнасяне по основателността на жалбата за необходимостта от провеждане на допълнителни действия и удължаване на срока за вземане на решение.

### 5.4. Заключение по заведената рекламация, жалба или възражение

НО изготвя, а ДЛ утвърждава официален отговор на рекламацията, жалбата или възражението в 2 екземпляра, един от които се представя на Директора на АМ, а вторият се изпраща на клиента.

**След утвърждаване на жалбата, ДЛ и/или НО, попълват в СПК 709-1, датата на приключване на жалбата.**

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

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

В случаите по т. 5.3. се спазват утвърдените правила за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в АМ.

### 5.5. Съхранение на записите

Пълното досие относно рекламацията, жалбата или възражението, съдържащо всички записи, свързани с проверката, се съхранява от ДЛ. Заинтересованите служители имат достъп до досието.

## 6. Нормативна база

- БДС EN ISO/IEC 17025

## 7. Документи към процедурата

Код	Наименование на документа
СпК 709-1	Дневник на регистрираните рекламации, жалби и възражения
ФК 709-1	Доклад от проверка по повод на рекламации, жалби и възражения