	„МИТНИЧЕСКА ЛАБОРАТОРИЯ” – ПЛОВДИВ	СОП 709-1
	ЖАЛБИ	Стр. 1 от 3

1. Цел

Стандартната оперативна процедура (СОП) дефинира механизма за приемане, регистриране, обработка и управление на жалби 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 жалбите са постъпили в писмен вид по административен ред – по пощата или по факс.

3. Отговорности

3.1 Ръководителят на лабораторията (РЛ):

- уведомява ОСУ и заинтересованите служители на лабораторията при постъпване на жалби;
- 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 жалби.

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 на жалби

5.1.1. Жалби изпратени по факс или по регулярната поща, постъпват в лабораторията чрез деловодството на **ТД Митница Пловдив**, където се регистрират съгласно установения административен ред.

5.1.2. Жалби получени по e-mail, се разпечатват на хартиен носител и чрез деловодството на **ТД Митница Пловдив** се регистрират съгласно установения административен ред.

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** и/или **ФОР**

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

	„МИТНИЧЕСКА ЛАБОРАТОРИЯ” – ПЛОВДИВ	СОП 709-1
	ЖАЛБИ	Стр. 2 от 3

806-2).

5.2.Обработка и управление на жалби

5.2.1. РЛ прави първоначален преглед на досието на пробата, за която се отнася жалбата и прави оценка на основателността ѝ.

5.2.2. Всяка основателна жалба се вписва в „Регистрационен формуляр за жалби” (ФОР 709-1).

5.2.3. В случай на основателна претенция или изискване, РЛ попълва заглавните полета във (ФОР 709-1), с което определя:

- Обект и съдържание на жалбата;
- Служител (екип), който да извърши проверката;

5.2.4. **Срока за разглеждане на жалбата е 5 работни дни**

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

5.2.6. Оторизираният служител (екип) отразява констатираните при проверката факти в „Доклад от проверка на жалби ” (ФОР 709-2).

5.2.7. Ако по време на проверката се установи, че заведената жалба е индикация за реален риск, РЛ или оторизиран служител (екип) прави оценка на риска (СОП 805-2).

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

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

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

5.2.11. 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.


5.3.Заключение по заведената жалба

5.3.1. РЛ изготвя официален отговор на жалбата в 2 екземпляра, един от които се представя на **Директора на ТД Митница Пловдив**, а вторият се изпраща 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“, заемащи ръководни позиции; вътрешни одитори; оценители от ИА БСА.

5.3.3. Заключение по жалбата трябва да бъде съставено, прегледано и одобрено от лице(ца), които не са участвали в лабораторните дейности, предмет на жалбата.

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

	„МИТНИЧЕСКА ЛАБОРАТОРИЯ” – ПЛОВДИВ	СОП 709-1
	ЖАЛБИ	Стр. 3 от 3

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 може да се предоставят копия от отговора.

6. Нормативна база

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

6.2 БДС EN ISO/IEC 17025:2018.