СП 709-1 УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ

1. ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

Целта на настоящата процедура е да се регламентира процеса за регистриране, анализиране и обработване на жалбите.

Една от целите на управлението на качеството е броят на жалбите да се поддържа колкото е възможно по-малък. Ако въпреки това клиент отправи жалба към НЦБХ, тя трябва да се третира така, че клиентът да остане доволен и жалбата да не е повод за съмнение в нейната добра репутация.

Нито една жалба не се пренебрегва или омаловажава. Анализът на постъпилите жалби се използва за подобряване на СУ.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Жалбите могат да бъдат предизвикани от работата на всеки един служител на НЦБХ. Отговорностите на служителите са конкретизирани по дейности и действия в следващата матрица.

Дейност	Д	РНЦБХ	МК	С
Приемане на писмена жалба	П	И	И	-
Записване на жалбата в дневник		-	П	-
Проверка и решение за основание на жалбата	И	Р/П	П	И
При основателна жалба				
Получаване на мнение от виновника/ причинителя	И	Р/П	П	С
Повторно изпитване на контролна проба *	-	Р	С	П
Анализ на несъответствието, ако е установено такова	-	И	П	И
Провеждане на коригиращи действия	-	Р	П	С
Отстраняване на жалбата	-	Р/П	С	И
Запитване дали клиентът е доволен от резултатите след проведените коригиращи действия	-	П	-	-
При неоснователна жалба				
Разговор с клиента относно неоснователността на жалбата	-	Р/П	П	-
Изпитване на контролна проба от друга акредитирана лаборатория, когато клиентът не	-	Р	П	-

приема обосновката за неоснователност на жалбата				
Запитване дали клиентът е доволен от резултатите след проведените действия	-	П	-	-

*** Забележка:** Не се отнася до изпитване на сурово мляко.

Легенда:

- Решение (Р)
- Съдействие (С)
- Провеждане (П)
- Информиране (И)

Отговорностите и правата при използването на жалбите за подобряване качеството на работа на НЦБХ са дадени в следващата матрица:

Дейност	РНЦБХ	МК
Създаване и попълване на досиета на жалбите	-	Р/П
Поддържане и съхранение на картотека на жалбите	Р	П
Използване на картотеката на жалбите	П	П

Легенда:

- Решение (Р)
- Съдействие (С)
- Провеждане (П)
- Информиране (И)

3. ОПИСАНИЕ

3.1 ПРИЕМАНЕ НА ЖАЛБИ И ТЯХНОТО РАЗГЛЕЖДАНЕ

Приемат се само писмени жалби в свободен текст по отношение на извършени изпитвания, в деловодството на НДНИВМИ.

Не се приемат жалби, които са постъпили след 72 часа от получаването на протокола

Жалбите се разглеждат като основателни и неоснователни.

Причините, породили жалбите са организационни или технически.

След получаване на входящ номер в деловодството на НДНИВМИ, жалбата се предава на РНЦБХ и МК.

МК записва жалбата в дневник (ФК 709-1 „Дневник за жалби и отклонения“) и води Регистър на Възложителите на жалби (РК 709-1)

РНЦБХ определя комисия от служители чрез вътрешна заповед (ФК 500-1), които да извършат проверка на основателността на жалбата. В Комисията по разглеждане на жалбите задължително участват РНЦБХ и МК, както и външно лице за НЦБХ, което не е участвало в разглежданата в жалбата лабораторна дейност. Когато жалбата разглежда действията на РНЦБХ, в Комисията се включва оценен в НЦБХ вътрешен одитор. След разглеждане на всички причини, довели до недоволството на клиента и подаване на жалба, се предприемат съответните мерки за отстраняване на проблема.

Ако една жалба се определи като основателна и е породена от организационни недостатъци (просрочване на срокове, недостатъчна информация за клиента, неспазване на договорености), определената комисия разкрива причините за жалбата и набелязва мероприятия за тяхното отстраняване, за които уведомяват директора на НДНИВМИ.

След провеждане на мероприятията МК оценява ефективността им, и след анализ с РНЦБХ, установяват има ли подобрение в СУ или са необходими и допълнителни действия за подобряване.

В случай, че жалбата се отнася до погрешно проведено изпитване, то последващите действия са описани в СП 710-1 “Управление на отклонения от качеството на извършваните дейности по изпитването”.

След приключване на дейностите по отстраняване на отклоненията, външното лице, неучаствало в разработване на лабораторната дейност, разглеждана в жалбата, дава заключение.

Подалият жалбата се уведомява най-късно в седем-дневен срок от датата на нейното постъпване, ако тя е определена като неоснователна.

Ако жалбата е основателна всички следващи действия и срокове се съгласуват с лицето, подало жалбата в срок не по-голям от 10 дни след постъпването й.

3.2 СЪЗДАВАНЕ И ПОПЪЛВАНЕ НА ДОСИЕТА НА ЖАЛБАТА

За всяка постъпила жалба МК завежда досие.

Към досиетата се включват протоколите от решенията на комисията, извършила проверката и взела решение за основателността на жалбата. При основателните жалби към досиетата се включват мненията (обясненията) на служителите, чиито действия са причинили жалбата, резултатите от повторното изпитване на контролната проба и анализът на несъответствието, ако е установено такова.

Когато жалбата е основателна, разходите са за сметка на НЦБХ, а когато жалбата е неоснователна, разходите са за сметка на клиента.

Досиетата на жалбите и тяхната картотека се съхранява в срок от 4 години.

НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИ • НДНИВМИ СОФИЯ

3.3 ПОДДЪРЖАНЕ И СЪХРАНЕНИЕ НА КАРТОТЕКА НА ЖАЛБИТЕ

Досиетата на жалбите се оформят в картотека на жалбите. Картотеката се поддържа и попълва от МК.

3.4 ИЗПОЛЗВАНЕ НА КАРТОТЕКАТА НА РЕКЛАМАЦИИТЕ

Достъп до картотеката на жалбите имат Директорът на НДНИВМИ, РНЦБХ, РНРЛ и МК.

При поискване информацията от картотеката може да се предоставя на ИА "БСА" по време на одити или други проверки.

С писмено разпореждане на Директора на НДНИВМИ досиетата на жалбите или части от тях може да се предоставят на засегнатите лица при възникнали съдебни спорове или в други случаи, предвидени в Закона.

Данните от картотеката се използват при подготвянето на Плана по качеството за следващата година, конкретизиране на превантивните действия и на действията за подобряване на СУ.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ, НЕОБХОДИМА ЗА РЕАЛИЗИРАНЕТО НА ПРОЦЕСА

Досие на жалбата
Картотека на жалбата
Протоколи от проведените срещи на Комисията по разглеждане на жалбите.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

РК 709-1	Регистър на Възложителите, предявили жалби
СП 710-1	Управление на отклонения от качеството на извършваните дейности по изпитването
ФК 709-1	Дневник за жалби и отклонения

НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИ • НДНИВМИ СОФИЯ