

ИЗПИТВАТЕЛЕН ЦЕНТЪР „ЗДРАВЕ“ ОПК 709-1	Версия: 08	Ревизия 01
	Страница: 2 от 3	
	Важи от: 30.01.2019	

3.5. РИЦ уведомява Ръководителя на лабораторията (РЛ) на засегнатото звено (в случаите на жалби, свързани с изпитване на проби) и изисква от него събиране на допълнителни първични записи и данни.

3.6. РИЦ разглежда основателността/неоснователността на получената жалба със съдействието на ОК, Техническият ръководител (ТР), ОЦП, РЛ и сътрудници на съответната лаборатория в срок до три дни от регистрирането ѝ.

3.6.1. При жалби, свързани с организационни недостатъци (неспазване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договорености и др.), решението за основателност/неоснователност се взема в рамките на деня. РИЦ, със съдействието на ОЦП, подготвя мотивиран писмен отговор до Клиента или организира лична среща за изясняване на въпросите, касаещи жалбата (документира се в свободен текст, с дата, подписи на РИЦ и на Клиент, към ОПК 709-1).

3.6.2. При жалби, свързани с професионалното изпълнение на услугата по изпитване, се анализират всички етапи на изпитването (съхранение на пробата, подготовката ѝ, спазване на прилагания метод, професионалните качества на персонала, техническото оборудване); преценява се необходимостта от извършване на повторно изпитване на контролната проба, с цел вземане на крайно решение относно основателност/неоснователност на жалбата в срок до 3 работни дни от регистрирането на жалбата. Повторното изпитване на контролната проба се извършва в рамките на необходимото технологично време съгласно метода за изпитване, но не повече от 10 работни дни. Клиентът се уведомява писмено за взетото решение/лична среща и необходимият срок за изпълнението му. Резултатите от повторното изпитване се анализират и/или сравняват с данните от протокола (ФК 708-01). Ако анализът на данните и сравнението покажат приемливо съвпадение, РИЦ взема решение за неоснователност на жалбата и уведомява за това Клиента; мотивираният писмен отговор/личната среща се подкрепя с допълнително събраната информация.

3.6.3. Ако след повторното изпитване на контролната проба се установи основателност на жалбата, РИЦ уведомява писмено Клиента за това. РИЦ предлага на Клиента ново изпитване на контролна проба, в негово присъствие и по реда на НК 701. Това изпитване е за сметка на ИЦЗ. При съгласие от страна на Клиента по предложените действия и след извършване на изпитването се коригира издадения вече протокол (НК 708).

3.7. Заключениета по жалбите се съставят, преглеждат и одобряват от лице, неучаствало в дейностите по изпитване, вкл. външно за ИЦЗ лице. Изборът на независим технически експерт се извършва по реда на ОПК 808-1.

3.8. Основателните жалби, независимо дали са организационни и/или свързани с изпитване, изискват предприемане на коригиращи действия по реда на НК 807. Отговорността за това е на ОК.

3.9. По решение на РИЦ, в сътрудничество с ОК, за неоснователните жалби могат да се предприемат действия за овладяване на рисковете и възможностите, регламентирани в НК 805. Отговорността за това е на ОК.

3.10. Настоящата процедура е на разположение на всички клиенти в Централна приемна на ИЦЗ, ет. 3, ст. 24.

3.11. Получените жалби от Клиенти на ИЦЗ са обект на провежданите вътрешни одити по качеството и се отчитат при прегледа от ръководството.

4. ДОКУМЕНТИРАНЕ

Всички действия и резултати се документират. Те се разглеждат като записи по качеството и технически записи. С тях се работи съгласно НК 705 и НК 804 и съответстващите на раздела основни процедури по качеството.

ИЗПИТВАТЕЛЕН ЦЕНТЪР „ЗДРАВЕ“	Версия: 08	Ревизия 01
ОПК 709-1	Страница: 3 от 3	
	Важи от: 30.01.2019	

x – резултат от измерване;
u_c – стандартна неопределеност.

ФК	708-01	Протокол от изпитване
ФК	709-01	Формуляр за жалби
ФК	709-02	Регистър на жалби и отклонения
ФК	710-01	Формуляр за несъответстваща работа
ФК	805-02	План за овладяване на рисковете и възможностите
ФК	805-02	Формуляр за оценка на риска
ФК	807-01	Формуляр за коригиращи действия
ФК	809-01	Заповед на Ръководителя на ИЦ „Здраве“ за (посочва се конкретното действие)
СпК	709-01	Списък на възложители, предявили жалба

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

НК	701	Преглед на запитвания, оферти и договори
НК	705	Технически записи
НК	709	Жалби
НК	804	Управление на записите (Възможност А)
НК	805	Действия за овладяване на рисковете и възможностите (Възможност А)
НК	807	Коригиращи действия (Възможност А)
НК	808	Вътрешни одити (Възможност А)
НК	809	Преглед от ръководството (Възможност А)
ОПК	701-3	Изпълнение на поръчката
ОПК	705-1	Технически записи
ОПК	710-1	Управление на несъответстващата работа при извършваните дейности по изпитване
ОПК	804-1	Документи и записи по качеството
ОПК	808-1	Вътрешни одити на качеството. Вътрешни одитори
ФК	808-06	Доклад от одит
ФК	809-02	Доклад от преглед от ръководството

Разработил: (подпис)	Проверил: (подпис)	Утвърдил РИЦ: (подпис)
Име, фамилия Емилия Мавродиева, дм	Име, фамилия гл. ас. Весела Георгиева	Име, фамилия проф. Цвета Георгиева, дм
Дата: 15.01.2019	Дата: 25.01.2019	Дата: 30.01.2019