
	<p align="center"><b>Национална лаборатория</b> за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла при „Национален институт за изследвания и сертификация“ ЕООД</p>	ОПК 709-1
	<p><b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b></p>	Версия: 03/18.01.2021г.
	<p><b>ЖАЛБИ</b></p>	стр. 1/3

**УТВЪРДИЛ:**  
Ръководител лаборатория



**Хронология на измененията:**

№ по ред	Дата на изменение/ съгласуване	Причина за изменение (внесено изменение стр. №)	Версия:	В сила от :
1.	03.12.2020 г./ 04.12.2020г	ФК 806-1, № 05 / 03.12.2020 г. В резултат на промяна името на юридическото лице от „НИИВСНЕМ“ на „НИИС“, съгласно Актуално удостоверение от Агенция по вписванията от 02.12.2020 г., е актуализирано името на юридическото лице в хедъра и текста на документите.	02	07.12.2020 г.
2.	12.01.2021 г./ 14.01.2021г.	ФК 806-1 № 01 / 12.01.2021 г. В резултат на изменение в организационната структура на юридическото лице, утвърдена със Заповед № ЧР-№-02-01/11.01.2021 г на управителя на НИИС ЕООД и произтичащата от нея промяна в името на Отдел "Изпитвателна лаборатория" на Отдел „Национална лаборатория за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла“ е актуализирано името на Изпитвателна лаборатория в хедъра и текста на документите.	03	18.01.2021 г.

	<p align="center"><b>Национална лаборатория за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла при „Национален институт за изследвания и сертификация“ ЕООД</b></p>	<b>ОПК 709-1</b>
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	Версия:03/18.01.2021г.
	<b>ЖАЛБИ</b>	стр.2/3

**1. ЦЕЛ:** Процедурата определя реда и отговорностите при приемането, анализирането и обработването на жалби от клиенти на НЛИВСНЕМ.

**2. ОБХВАТ:** Всички постъпили жалби по отношение на дейностите и резултатите НЛИВСНЕМ.

**3. СЪДЪРЖАНИЕ:**

**3.1.** ОК или упълномощен служител отговарят за: потвърждаването, регистрирането и обработването на постъпилите в Лабораторията жалби от клиенти; информирането на клиента за напредъка и заключенията по жалбата.

**3.2.** Жалба за проведено изпитване може да бъде подадена писмено или по телефона до 7 работни дни след получаване на протокола от изпитване от клиента, при което:

**3.2.1.** Клиентът или упълномощено от него лице трябва да я потвърдят като попълнят ФК 709-1 „Жалба“.

**3.2.2.** Отговорникът по качеството или упълномощен служител проверява (потвърждава), дали жалбата се отнася до лабораторните дейности и ако е така, преминава към попълване втората част от ФК 709-1, където се описва процеса на получаване, потвърждаване, проверка на жалбата, действия за разрешаване на жалбата, контрола по изпълнението както и уведомление на клиента за отговор на жалбата.

**3.2.3.** ОК и упълномощен служител незабавно предприемат действия за разглеждане, обработване на жалбата, като събират, проверяват и анализират по обективен и безпристрастен начин цялата необходима информация свързана с нея (записите, свързани с изпитването, компетентността на служителя, получил резултата, изправността на техническото средство, изпълнени ли са условията на метода, манипулацията с пробите, направените изчисления за достигане до краен резултат и др.)


**3.2.4.** ОК и упълномощеният служител преценяват основателността на жалбата в срок до една седмица от датата на постъпване ѝ - ФК 709-1 „Жалба“. При необходимост срокът може да се увеличи, като се съгласува предварително с клиента.

**3.2.5.** В резултат от прегледа, жалбите се определят като основателни или неоснователни.

НЛИВСНЕМ разглежда и отговаря писмено на всички жалби.

**3.2.5.1.** При необосновани жалби, клиента се уведомява писмено от ръководител лаборатория за проведеното проучване относно подадената жалба и обосновава неоснователността ѝ.

**3.2.5.2.** При обосновани жалби и въз основа на анализ на причините, довели до нея, се предприемат съответни коригиращи действия, съгласно ОПК 807-1 „Коригиращи действия“, като отговорникът за изпълнението му се отбелязва във ФК 709-1 „Жалба“.

	<b>Национална лаборатория</b> за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла при „Национален институт за изследвания и сертификация“ ЕООД	<b>ОПК 709-1</b>
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>Версия:03/18.01.2021г.</b>
	<b>ЖАЛБИ</b>	<b>стр.3/3</b>

ОК и упълномощеният служител уведомява устно или писмено клиента относно етапите на разглеждането на жалбата и предприетите действия.

**3.3.** Взетото решение по жалбата се съставя, преглежда и одобрява от ръководител лаборатория или външно лице експерт и/или юрист, които не са участвали в разглеждането на жалбата.

Стремежът на Лабораторията е решаването на жалбите да се извършва в максимално кратък срок –до двадесет работни дни.Срокът за заключение по жалбата се съгласува предварително с клиента.

Становището се изготвя от ръководител лаборатория или външно лице в свободна форма и включва: съдържание на жалбата, анализ на възможните причини довели до нея; възможностите за отстраняване на причините предизвикали несъответствието и самото несъответствие, както и предложение на НЛИВСНЕМ за приключване на несъответствието. Със становището се запознават ръководството и персонала на НЛИВСНЕМ .

**3.4.** Жалбата се счита за отстранена, когато клиента е удовлетворен от предприетите действия от страна на лабораторията. Целта на НЛИВСНЕМ е, след разглеждане и отстраняване на предоставената жалба, клиентът да продължи да ползва услугите ѝ.

**3.5.** ОК води регистър на получените жалби (основателни и неоснователни), отговорните лица, проведени действия свързани с жалбата и приключване на жалбата - ФК 709-1 „Дневник за регистриране на жалби”.

**3.6.** НЛИВСНЕМ използва жалбите като източник на информация относно предпочитанията и очакванията на клиентите, за подобряване и разширяване на предоставяните услуги.

Политиката на НЛИВСНЕМ е насочена към защита правата на клиента, без да се допуска намеса или влияние в обективността на ѝ.

**3.7.** Получените и съставени документи във връзка с изпълнението на настоящата процедура се класират и съхраняват от ОК до една година след издаването, в последствие записите се архивират и управляват съгласно процедура – ОПК 804-1.

#### **4. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ:**

4.1. ОПК 701-1 „Преглед на запитвания, оферти и договори”

4.2. ОПК 804-1 „Управление на записите”

4.3. ОПК 806-1 „Подобряване”

4.4. ОПК 807-1 „Коригиращи действия”

4.5. ФК 709-1 „Жалба”

4.6. ФК 709-2 „Дневник за регистриране на жалби ”