

Лаборатория Морски ресурси и аквакултури

при
Медицински Университет - Варна

Име на документа	ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОЦЕСИТЕ. ЖАЛБИ	Издание	2
		Изменение	1
Код на документа	Н 7.9.	Дата:	20.10.2020 г.
Разработил	инж. Ангелика Георгиева	Заличен съгласно РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 27 април 2016г.	
Утвърдил	проф. Мона Станчева, дхн		

1. ЦЕЛ

Регламентиране и документиране на процеса за получаване, оценяване и вземане на решение по жалби, получени от клиенти или други заинтересовани лица.

Лабораторията си поставя като цел при управление на качеството недопускане или минимизиране броя на жалбите.

При наличие на жалба ръководството предприема необходимите действия с цел удовлетворяване на клиента по начин, който да не остави съмнение за добрата репутация на лабораторията.

Анализът на постъпилите жалби се използва за подобряване на СУ, чрез ясно регламентиране на дейностите и отговорностите.

Тази процедура се прилага във всички случаи на постъпване на жалби в Лабораторията и от всички служители, съгласно възложените им отговорности и правомощия, в рамките на тяхната компетентност. Тя е свързана с удовлетворяване на договорените с клиента изисквания, както и със запазването на доверието и авторитета на лабораторията.

Настоящият процес е достъпен за клиентите и други заинтересовани от лабораторните дейности на Лабораторията страни чрез официалната интернет страница на Медицински университет-Варна.

Тази процедура (Н 7.9.) и формуляр Ф 7.9-1 „Жалба“ са на разположение на интернет страницата на Медицински университет Варна – линк <https://www.mu-varna.bg/BG/AboutUs/Pharmacy/Pages/labs-farmaciq.aspx>

На хартиен носител са на разположение в приемната на Лабораторията и се предоставят на всички заинтересовани страни при поискване.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

ОК или друг упълномощен служител приема жалбата, въз основа на попълнен формуляр – „Жалба“ - Ф 7.9-1.

Жалби могат да се приемат в приемната на Лабораторията от Отговорник по качество или упълномощен служител.

Лаборатория Морски ресурси и аквакултури

при
Медицински Университет - Варна

Разглеждане на жалбите за основателност (даване на заключение) и вземане на решение за разрешаването им е отговорност на от РЛ и/или ОК.

Информирание на клиента и на съответния персонал в Лабораторията за напредъка по разглеждането, заключението и решението по жалбите е отговорност на ОК и ръководител Лаборатория.

Решенията и заключенията се вземат от комисия, определена от Ръководител Лаборатория за всяка конкретна жалба. В състава на комисията се включва независим персонал, който не е участвал във въпросната дейност (това може да бъде извършено и от външен персонал).

При жалба насочена към Ръководителя на Лабораторията, същата се разглежда от външно независимо лице за лабораторията.

След отстраняване на несъответствието, породило жалбата се прави запитване дали предприетите действия удовлетворяват изискванията на клиента.

3. ОПИСАНИЕ

Жалба е всяко възражение от страна на клиента, постъпило в писмена форма и отнасящо се до въпроси, касаещи лабораторията.

Лабораторията не отговаря на анонимни жалби, оплаквания или забележки.

Ръководството не позволява пренебрегване или омаловажаване на жалба, което би могло да доведе до съмнение в достоверността на предлаганите услуги.

При постъпила жалба в Лабораторията тя се разглежда, което включва:

- а) получаване, приемане и регистриране на жалбата
- б) проверка, анализиране и даване на заключение дали е основателна
- с) вземане на решение за предприемане на действия в отговор на жалбите

Постъпилата жалба трябва да бъде обработена. Обработването на жалбата включва освен горепосочените процеси (а, б и с) и проследяване и документиране на жалбите, включително предприетите действия за тяхното разрешаване (уреждане на жалбата) и гарантиране, че всяко предприето действие е осъществено.

Жалбите се разглеждат в десет дневен срок от датата на регистриране на жалбата (включва се срока за получаване, приемане и регистриране на жалбата, анализиране и даване на заключение за това дали е основателна и вземане на решение за предприемане на действия в отговор на жалбите). В случаите, в които се изисква преповтаряне на анализи срокът се удължава с времето необходимо за изпитването съгласно метода.

Лаборатория Морски ресурси и аквакултури

при
Медицински Университет - Варна

А) Получаване, приемане и регистриране на жалбата

Приемат се само писмено постъпили жалби. Устни жалби не се приемат. За целта клиентът попълва Ф 7.9-1 „Жалба“. ОК ги завежда в дневник - Ф 7.9-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби“ и уведомява РЛ

Регистриране на жалби се извършва във Ф 7.9-2 - Дневник за регистриране на постъпили жалби, където се записва информацията относно:

- Номер/дата на получаване на жалбата в лабораторията
- Име, фамилия на заявителя на жалбата
- Адрес на заявителя на жалбата
- Телефон и E-mail на заявителя на жалбата
- Причина за жалбата, посочена от заявителя
- Име, фамилия и длъжност на служителя, приел жалбата
- Срок за Разглеждане на жалбата
- Дата на Разглеждане на жалбата
- От кого е разгледана жалбата
- Срок на докладване на Заключение за основателността на жалбата
- Дата на докладване на Заключение за основателността на жалбата
- От кого е разгледано Решението
- Заключение за жалбата – основателна/ неоснователна
- Срок за докладване на Решение за жалбата
- Дата на докладване на Решение за жалбата
- От кого е разгледано Решението
- Взето Решение за жалбата
- Срок за изпълнение на Решение за жалбата
- Дата на докладване на изпълнение на Решение за жалбата

За всяка постъпила жалба ОК завежда досие.

В досиетата на жалбите задължително се прилагат писмата на клиентите или попълнените Ф 7.9-1 „Жалба“.

Към досиетата се включват 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.

Причини за ЖАЛБИТЕ могат да бъдат:

- Недостоверни резултати от изпитване
- Неспазване на срок за изпълнение на заявка.
- Неизпълнение на договорености
- Формални грешки
- Некомпетентност или некоректна дейност от страна на служител
- Некоректна дейност от Ръководителя на Лабораторията
- Други субективни и/или обективни причини.

Б) Проверка, анализиране и даване на заключение дали жалбата е основателна – извършва се в срок до 8 дни от регистриране на заявката. В **случаите, в които се** изисква преповтаряне на анализи срокът се удължава с времето необходимо за изпитването съгласно метода.

Приоритетно се проверява степента на основателност на жалбата и се докладва на ОК или РЛ.

Клиентът се уведомява за взетото заключение, независимо от степента на основателността на жалбата.

Ако жалбата е основателна, се извършва проверка на обстоятелствата и се задава срок за удовлетворяването и (вземане на решение за предприемане на действия в отговор на жалбите).

Постъпилата жалба се анализира и се проверяват причините довели до нея от Отговорника по качеството. Анализират се възможните причини за възникване на жалбата в срок определен от РЛ. Обсъждането се извършва съвместно от РЛ, ОК и всички засегнати служители. Лабораторията е отговорна за събирането и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата.

Жалбата може да бъде с описателен характер или цифрово доказателство, но и в двата случая основаваща се на обективни доказателства.

При Жалба за изпитване се проучва начина за съхраняване на пробата от нейното постъпване до изпитването и, като се отчита съответствието с клиентски и/или нормативни изисквания, ако има такива или изисквания на добрата лабораторна практика.

Проверява се и се проследява цялата документация по процедурите за изпитване на пробата или за калибриране на средството за измерване. Въз основа на направените изводи, РЛ взема решение за извършване на повторно изпитване. Ако се налага преди повторното изпитване се предприемат коригиращи действия.

Клиентът се допуска, при изявено от него желание да присъства на процедурата по изпитване.

Оценяват се резултатите от проведените нови изпитвания и се дава заключение за основателността на жалбата.

Основателна жалба – изпраща се официално извинително писмо от РЛ. Всички направени разходи са за сметка на лабораторията.

Неоснователна жалба – провежда се официална среща между Ръководството на лабораторията и Клиента за доизясняване на жалбата. На срещата се разглеждат и обсъждат обективните доказателства от двете страни и се взема решение относно степента на основателност на жалбата.

При доказана основателност на жалбата се предприемат коригиращи действия.

С) Вземане на решение за предприемане на действия в отговор на жалбите

При основателна жалба отговорните служители предлагат коригиращи действия, а Ръководител Лабораторията и Отговорникът по качеството вземат решение за тяхното изпълнение като определят срок и писмено уведомяват клиента. Съгласуват с клиента всички свои действия и срокове за решение за жалбата - до два дни след даване заключение относно основателността на жалбата.

Постъпилата жалба трябва да бъде обработена. Обработването (уреждането) на жалбите включва освен вземането на решение за коригиращи действия и предприемането на коригиращи действия за разрешаване на жалбите (напр. коригиране на протоколи, ако се налага и др.)

Лабораторията уведомява жалбоподателя за края на процеса на обработване на жалбата, когато това е възможно.

Данните от жалбите се използват при подготвянето на Плана по качеството за следващата година и конкретизиране на действията за подобряване на СУ.

След провеждане на мероприятия за удовлетворяване на жалбата ОК оценява ефективността им и след обсъждане с РЛ установява има ли подобрене в СУ, или са необходими и допълнителни действия.

След отстраняване на несъответствието, породило жалбата се прави запитване дали предприетите действия удовлетворяват изискванията на клиента.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Всички дейности в процедурата за уреждане на жалбите се документират.

За основателните жалби се съставя досие, съдържащо всички обективни доказателства – формуляр Ф 7.9-1 „Жалба“, записи за анализ на причините и решение за удовлетворяване. Досието се третира съгласно изискванията на процедурата за управление на записи.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

Ф 7.9-1 Жалба

Ф 7.9-2 Дневник за регистриране на постъпили жалби