 Университетска строителна изпитвателна лаборатория	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9	
	РЕГИСТРИРАНЕ, АНАЛИЗИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ	Издание: 02 Версия: 02	Вид на изданието: Оригинал
		Страница: 1 от 3	Важи от: 01.01.2022 г.

1. ЦЕЛ

В тази основна процедура е описан процеса на регистриране, анализиране и обработване на жалби в УСИЛ. С изпълнението на процедурата се гарантира, че са спазени изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018, т.7.9.

2. ОБХВАТ

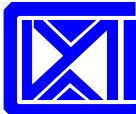
Процедурата се прилага за всички служители на УСИЛ.

3. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

- 3.1 Ръководителят на УСИЛ и ръководителите на сектори имат право да приемат жалби от Клиенти, които се представят само в писмен вид – ФК 7.9-1 „Жалба“;
- 3.2 Ръководителят на УСИЛ и ръководителите на сектори извършват проверка и вземат решение относно основанието за жалбата;
- 3.3 Ръководителят на УСИЛ и/или ръководителите на сектори изготвят становище въз основа на анализа на жалбата;
- 3.4 При необходимост, ръководителите на сектори и отговорникът по качеството (ОК) провеждат коригиращи действия за отстраняване на причините, довели до подаване на жалбата;
- 3.5 При необходимост, ръководителите на сектори и отговорникът по качеството (ОК) осъществяват надзор върху реализацията и ефекта на предприетите действия.

4. ОПИСАНИЕ

- 4.1 Жалбите се приемат само от РУСИЛ и/или РС в писмен вид въз основа на официален документ - Жалба (ФК 7.9-1) в срок до 1 месец след извършване на услугата по изпитване или пробовземане. Не се допуска устна жалба.
- 4.2 ОК завежда жалбата под съответен код във ФК 7.9-3 “Регистър на жалбите”, съдържащ информацията относно:
 - Дата на получаване на жалбата
 - Вид на документа
 - Означение / код № ...
 - Клиент – координати
 - Разглеждане / Решение
 - Степен на важност
 - Отговорен Сътрудник, подпис
- 4.3 ОК идентифицира Протокола от изпитване (ФК 7.8-1), респективно - Протокола за вземане на проби (ФК 7.8-2) въз основа на направената жалба.
- 4.4 Анализират се възможните причини за възникване на жалбата, като в срок до 7 дни от нейното официално подаване се провежда обсъждане от РУСИЛ, РС, ОК и всички участвали в изпитването/пробовземането сътрудници. След което се взема решение за предприемане на действия в отговор на жалбата;
- 4.5 Нито една жалба не се пренебрегва или омаловажава;
- 4.6 Жалбата трябва да се основава на обективни доказателства. В заключението към жалбата Клиента трябва да бъдат формулирани неговите претенции към УСИЛ.
- 4.7 При жалба, свързана с изпитване на проби, доставени от клиента, се проверява начина за пробовземане и съхраняване на пробата от Клиента до нейното представяне за изпитване, като се отчита съответствието с нормираните технически изисквания.
- 4.8 При жалба за изпитване на проби, взети от сътрудник на УСИЛ, се проверява:
 - доколко е спазена утвърдената процедура или стандарт по пробовземане;

 Университетска строителна изпитвателна лаборатория	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9	
	РЕГИСТРИРАНЕ, АНАЛИЗИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ	Издание: 02 Версия: 02	Вид на изданието: Оригинал
		Страница: 2 от 3	Важи от: 01.01.2022 г.

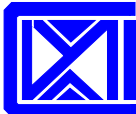
- съхраняването на пробата до нейното представяне за изпитване;
 - отчита се съответствието на представения образец с нормираните технически изисквания.
- 4.9 Проверява се и се проследява цялата документация по процедурите за изпитване на пробата. Въз основа на направените изводи, РУСИЛ и РС вземат решение за извършване на повторно изпитване / пробовземане и определя коригиращите действия при новата процедура.
- 4.10 Повторни изпитвания или пробовземания се провеждат след вземане съгласието на Възложителя съгласно условия, уточнени от РУСИЛ/РС при съдействие от ОК и при наличие на достатъчно количество от контролната проба, съгласно спазения срок за нейното съхраняване. Нова проба не се приема.
- 4.11 Клиентът се допуска, при изявено от него желание, да присъства на процедурата по пробовземане/ изпитване на образца, съгласно т.7.1.7 от БДС EN ISO/IEC 17025:2018.
- 4.12 Решение за повторно изпитване въз основа на ново пробовземане от сътрудник на УСИЛ може да се проведе само след детайлно обсъждане на несъответствията, като РУСИЛ, РС, ОК и сътрудниците (които не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторни дейности) решават последващите действия.
- 4.13 Оценяват се резултатите от проведените нови изпитвания / пробовземания, като при доказана обективност на жалбата се предприемат коригиращи действия.
- 4.14 Уреждането на жалбата се извършва съгласно нейното определяне като:
- Основателна жалба – издава се нов Протокол за вземане на проби (ФК 7.8-2)/ Протокол от изпитване (ФК 7.8-1), придружен с официално извинително писмо от Ръководителя на УСИЛ;
 - Неоснователна жалба – провежда се официална среща между Ръководството на УСИЛ 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 и по-нататъшни действия;
- 4.15 В случай, че Възложителят не е съгласен с провеждане на повторни действия от УСИЛ, но държи на своята жалба, изпитването се провежда в друга акредитирана лаборатория с аналогичен предмет на дейност. Получените резултати съвместно се дискутират и се взема решение за по-нататъшни действия;
- 4.16 ***С изпълнението на дейностите, цитирани в подточките по-горе се ангажира персонал на УСИЛ, който няма участие в лабораторните дейности, който са предмет на жалбата. Когато лабораторията не е в състояние да осигури член на персонала, който има съответната компетентност и няма отношение към жалбата се търси подобен специалист измежду преподавателския състав на УАСГ, който не е в списъчния състав на УСИЛ. Ако последното не е изпълнимо търсят възможности за ангажиране на външни експерти, който са компетентни в областта на дейност на УСИЛ, но не се намират в положение на конфликт на интерес т.е. не са конкуренти и нямат интерес от приемането и/или отхвърлянето на жалбата***

5. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Настоящата основна процедура по качеството ОПК 7.9 РЕГИСТРИРАНЕ, АНАЛИЗИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ е на разположение в писмена форма на адрес:

<https://uacg.bg/?p=155&l=1&f=2&dp=131>

И в седалището на лабораторията в сградата на УАСГ, корпус В, бул. „Христо Смирненски“ №1, кв. Лозенец, София – при поискване.

 Университетска строителна изпитвателна лаборатория	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9	
	РЕГИСТРИРАНЕ, АНАЛИЗИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ	Издание: 02 Версия: 02	Вид на изданието: Оригинал
		Страница: 3 от 3	Важи от: 01.01.2022 г.

6. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

- ФК 7.8-1 Протокол от изпитване
- ФК 7.8-2 Протокол от вземане на проба
- ФК 7.9-3 Жалба
- ФК 7.9-4 Регистър на жалбите
- ФК 7.9-5 Уведомление за получаване на жалба

Регистър на ревизиите

Ревизия №	Описание на промяната/промените	Дата /дд.мм.ггг./	Извършено от:	Одобрено от:
01	Добавена е нова т.4.16 и т.5	19.09.2022г.	Т. Венелинов	И. Ростовски

Съставил: 19.09.2022 г. доц. д-р Т. Венелинов Подпис:.....	Проверил: 19.09.2022 г. доц. д-р инж. И. Ростовски Подпис:.....	Утвърдил: 19.09.2022 г. доц. д-р инж. И. Ростовски Подпис:.....	Важи от : 19.09.2022 г.
--	---	---	-------------------------