**Жалби**

**1. Обхват**

**1.1.** Настоящата процедура регламентира процеса за регистриране, анализиране и обработване на постъпили жалби.

**1.2.** Жалба - изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към Изпитвателна строителна лаборатория относно дейности и резултати, за което се очаква отговор.

**2. Отговорности**

**2.1.** Ръководителят на лабораторията носи отговорност за регистриране, анализиране и обработване на постъпилите жалби.

**3. Описание на дейностите**

**3.1.** Изпитвателна строителна лаборатория приема жалби, постъпили само в писмен вид, документирани от жалбоподателя с формуляр Ф 7.9-1 „Жалба”. Когато жалбата е сведена устно или съобщена по телефон, ръководителят на лабораторията информира жалбоподателя за необходимостта от писменото и потвърждаване по реда описан по-горе.

**3.2.** Жалбите могат да бъдат получени на място в лабораторията, по електронна поща или куриер. При получаване на жалба, отнасяща се до лабораторните дейности, за които лабораторията е отговорна, и когато това е така, се пристъпва към обработване на жалбата. Изпитвателна строителна лаборатория е отговорна за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалби.

**3.3.** Всяка постъпила жалба, без значение от нейния характер, се входира от ръководителя на лабораторията в дневник Ф 7.9-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби”, идентифицира се с пореден номер по дневника и датата на получаване. Ръководителят на лабораторията е отговорен за събирането и проверяването на цялата информация за потвърждаване на жалбата. Всяка постъпила жалба, документирана с формуляр Ф 7.9-1 „Жалба” се проверява и потвърждава. Документирано във формуляра се извършва преглед за основателност на жалбата по изложените от жалбоподателя обстоятелства, вземат се решения за предприемане на необходимите действия за разрешаване на жалбата, определят се отговорните лица и срока за обработване на жалбата.

**3.4.** Срокът за разглеждане на жалбата, уведомяване и предоставяне на информация на жалбоподателя, документирано с формуляр Ф 7.1-5 „Уведомление”, относно заключенията от разглеждането на жалбата е до 5 (пет) работни дни, считано от датата на получаване на жалбата.

**3.5.** При оценена основателност на жалбата, разходите по решаването й са за сметка на Изпитвателна строителна лаборатория. В случая лабораторията предприема всички необходими дейности по реда на процедура П 7.10-1 „Несъответстваща работа” и при необходимост подходящи действия по реда на процедура П 8.7-1 „Коригиращи действия”. Ръководителят на лабораторията определя необходимите действия за разрешаване на жалбата, отговорните лица и срока за разрешаване на жалбата. Заключенията по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лице, което не е участвало в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Не се изключва заключенията по постъпила жалба да бъдат съставени от външен за лабораторията персонал (напр. експерт, юрист). По преценка в разрешаване на жалбата могат да бъдат включени представители на жалбоподателя.

**3.6.** При оценена неоснователност на жалбата, същата се отхвърля аргументирано и ако Изпитвателна строителна лаборатория е направила разходи във връзка с нея, то те са за сметка на жалбоподателя.

**3.7.** Ръководителят на лабораторията уведомява жалбоподателя за края на процеса на обработване на жалбата, документирано с формуляр Ф 7.1-5 „Уведомление”.

**3.8.** Информацията за постъпили жалби и действията за разрешаването им се докладват на прегледите от ръководството и се използват при планиране на целите заложени в политиката за управление за следващ отчетен период, наблюдението и обучението на персонала, както и за въвеждане на действия за подобряване на системата за управление.

**4. Документация**

**4.1.** Всички записи, с които Изпитвателна строителна лаборатория към Стройконтрол СП ООД потвърждава, че изискванията на настоящата процедура са изпълнени ефикасно, се съставят в бланки на позованите формуляри от системата за управление и съхраняват на хартиен носител в условия, които гарантират защитата, запазването, достъпа и конфиденциалността на информацията.

**4.2.** Съставените във връзка с изпълнението на настоящата процедура записи се управляват съгласно процедура П 8.4-1 „Управление на записите”.

**5. Съпътстващи документи**

**5.1.** НСУ-17025 „Наръчник на система за управление - БДС EN ISO/IEC 17025:2018”

**5.2.** П 7.10-1 „Несъответстваща работа”

**5.3.** П 8.4-1 „Управление на записите”

**5.4.** П 8.7-1 „Коригиращи действия”

**5.5.** Ф 7.1-5 „Уведомление”

**5.6.** Ф 7.9-1 „Жалба”

**5.7.** Ф 7.9-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби”

Хронология на измененията

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № по ред | Версия, ревизия | Съставил  Дата на съставяне | Утвърдил  Дата на утвърждаване | Описание на внесеното изменение | В сила от |
| 1 | Версия 2  Ревизия 1 | Ивелина Петрова  23.01.2023 | Иван Петров  31.01.2023 | Нов документ | 31.01.2023 |