

# ***ПРОЦЕДУРА: ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ***

## **1.Цел.**

Документиране на процеса за получаване, оценяване и вземане на решение по жалби и възражения

## **2 Отговорности.**

Ръководителят на органа отговаря за осигуряване на действията с постъпили жалби и възражения.

Отговорност по поддържането и актуализирането има отговорника по качеството.

## **3.Обхват.**

Процедурата се прилага за всички случаи на постъпили жалби и възражения по повод извършени дейности от ОКС.

## **4. Термини, определения и съкращения**

4.1. БДС EN ISO/ IEC 17020:2012 Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол.

4.2. БДС EN ISO 9000:2007 – “Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник.”

4.3. Жалби – изразяване на неудовлетвореност, различна от възражение, от лице или организация пред орган за контрол във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

4.4. Възражение – искане от предоставящия обекта за контрол до органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект.

## **5. Описание на дейностите**

5.1. Жалбите и възраженията постъпват задължително в писмен вид и включват:

- описание на естеството на жалбата и възражението
- наименование на подателя /адрес, дата, подпис/

или се попълва формуляр за жалби и/или възражения на място в ОКС, дадена в приложение за жалби и възражения ФК 7.5.1.1

5.2. Всички контакти с клиентите, подали жалби и възражения се осъществяват от Ръководителя на ОКС или ОК.

5.3. Постъпилите жалби и/или възражения се регистрират от ОК в нарочен дневник със съответен входящ номер. Формата на дневника е дадена в приложение ФК 7.5.1.2 Дневник за жалби и/или възражения

5.4. При постъпване на жалба/възражение ОК преди регистрирането, задължително определя дали повдигнатите въпроси са от компетентността на ОКС.

5.5. Ръководителят на ОКС съвместно с юрист определят дали постъпилият документ се квалифицира като жалба или като възражение.

5.6. При постъпване на жалба срещу действие или бездействие на служител от ОКС, в разглеждането на жалбата не може да участва лицето, срещу което е подадена тя.

5.7. Ръководителят на ОКС разглеждат постъпилите възражения, като дават мотивиран отговор в едномесечен срок от тяхното регистриране в ОКС. В случай, че е необходимо извършването на действия насочени към установяване на обективната истина, които ще отнемат по-дълго време, ръководителят на ОКС уведомява писмено клиента, подал жалбата/възражението, че едномесечният срок не може да бъде спазен и е нужно да бъде удължен. При вземане на решенията, засягащи хода или решаването по същество на жалбата или възражението не могат да участват лица, извършили контрола по повод на който е подадена жалбата/възражението. Преди

вземане на окончателното решение, лицето/ата, извършили контрола, по повод на който е подадена жалбата/възражението, задължително се изслушват, като по тяхна преценка могат да представят и писмени обяснения. Органът за контрол официално съобщава на подателя за жалбата или възражението за края на процеса на разглеждане на жалбата или възражението.

5.7.1. В зависимост от естеството на жалбата и/или възражението се предприемат мерки съгласно Правилник за вътрешния ред в ОКС. При прегледа от ръководството се анализират причините и се предприемат подходящи действия за минимизиране на жалбите и/или възраженията.

5.7.2 При оценяване на жалбата като основателна, действия за коригиране се провеждат в двуседмичен срок от регистрирането ѝ (освен ако клиента няма други изисквания).

5.7.3. При основателни възражения от страна на клиента се извършва нова контролна дейност. Преди започването на повторна контролна дейност се уточняват условията на заплащането.

5.8. При потвърждаване на резултати от първия контрол, разходите се заплащат от клиента. В обратния случай, разходите са за сметка на ОКС.

5.9. ОКС предоставя на клиента възможност за достъп при повторното извършване на контролните дейности на определени места. Този достъп не трябва да влиза в конфликт с правилата на конфиденциалност на информацията към други клиенти и с правилата за ОТ и ТБ, действащи в ОКС.

5.10. Резултатите от новия контрол се оформят в протокол и сертификат от контрола. Един оригинален екземпляр се предоставя на клиента подал възражението.

5.11. Ако жалбата е оценена като неоснователна това се съобщава на клиента в писмен вид с аргументи.

5.12. Срокът за предявяване на възражения е два дни от датата на издаване на протоколите и сертификатите.

5.13. По желание на клиента и при решение на ОКС, повторния контрол може да се извърши в друг акредитиран от ИА "БСА" орган за контрол от вид С, в присъствието на представители на двете страни. Разходите за повторното извършване на дейността са за сметка на страната, загубила спора.

5.14. Настоящата процедура се намира в Офиса на ОКС. При подаване на заявка за контрол, клиентът се уведомява за наличието ѝ и при поискване му се предоставя. Същата е публикувана в сайта на ОКС.

5.15. За постъпване на обратна информация в ОК, при желание от страна на клиента, му се предоставя за попълване Анкетна карта ФК 7.5.1.3. Същата е публикувана и в сайта на ОКС.