

ПРОЦЕДУРА ЗА ПОЛУЧАВАНЕ, ОЦЕНЯВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

1. ЦЕЛ:

Настоящата процедура определя реда за получаване, разглеждане и решаване на жалби и възражения в ОКС и предприемане на коригиращи действия след установени несъответствия от дейността.

2. ОБХВАТ:

Всички случаи, когато се приема, разглежда и взема решение по постъпила жалба или възражение в ОКС.

Процедурата обхваща всички дейности, които ОКС предоставя.

3. ПОЗОВАВАНЕ:

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

4. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СЪКРАЩЕНИЯ:

➤ **Жалба** – всеки сигнал (устен или писмен) получен от персонала на ОКС във връзка с оплакване от неговата дейност по контрол, неизпълнение на срокове, договорни задължение или действия на персонала.

➤ **Възражение** – писмено подадена рекламация до ръководителя на органа за контрол във връзка с резултати от проведен контрол или писмено повторена рекламация след нейното разглеждане и отговор.

➤ ОКС – Органа за контрол от вид С;

➤ КРЖВ – Комисия за разглеждане на жалби/възражения.

5. ОТГОВОРНОСТИ:

Процедурата е задължителна за целия персонал на Органа за контрол от вида С.

6. ДЕЙНОСТИ:

6.1 Взаимодействие с клиента. Общи правила:

6.1.1 Ръководителят на органа приема от клиента обекта за контрол със съпътстващата го документация (заявка, договор, техническа документация и др.).

6.1.2 Контролът се извършват съгласно работните процедури, изискванията на БДС и нормативни документи, съгласувани писмено между клиента и ръководителя на органа за контрол.

6.1.3 При поискване от страна на клиента и с разрешение на ръководителя на Органа за контрол се предоставя възможност за запознаването му с раздели на НК и процедури за провеждане на контрола, които не представляват фирмена тайна.

6.1.4 Клиентът може да присъства на провеждане на контрола при желание от негова страна, без да пречи с това на правилното му протичане и при осигуряване на пълна поверителност на дейността.

6.1.5 Клиентът може да се запознае предварително с техническите характеристики на средствата и методите, с които ще бъде извършен контрола;

6.1.6 Всички спорове, свързани с уточняване отношенията между страните се решават в процеса на заявяване на контрола;

6.2 Уреждане на жалби

6.2.1 Ако клиент или друга страна имат оплаквания от дейностите на персонала на органа за контрол, неспазени срокове или договорни отношения могат да подадат жалба, по реда определен във **ФК-5.1.5-01** "Общи условия за извършване на услуги от ОКС", адресирана до Ръководителя на ОКС.

6.2.2 Жалбите се завеждат в ОКС в дневник **ФК-7.5.1-02** „Дневник за жалба/възражение“, след попълване на **ФК-7.5.1-01** „Формуляр за жалба/възражение“.

6.2.3 Жалбите се разглеждат в разумен срок от КРЖВ, след издаване на заповед от Ръководителя на ОКС за нейното назначаване - **ФК-7.6.2-02** „Заповед за назначаване на КРЖВ по доклад №.....“.

6.2.4 Лицето, допуснала възникването на жалбата дава писмено обяснение, което се представя за разглеждане пред КРЖВ.

6.2.4 За решението по жалбите, подателите се уведомяват писмено в 7 дневен срок.

6.3 Уреждане на възражения

6.3.1 Ако клиентът има несъгласия по отношение на резултатите от контрола може да подаде възражение до ръководителя на органа за контрол.

6.3.2 Възраженията се приемат по реда определен във **ФК-5.1.5-01** "Общи условия за извършване на услуги от ОКС", при което се регистрират в дневник **ФК-7.5.1-02** „Дневник за жалба/ възражение“, след попълване на **ФК-7.5.1-01** „Формуляр за жалба/възражение“ от отговорника по качество.

6.3.3 Разглеждането на възражението се извършва от КРЖВ, след издаване на заповед от Ръководителя на ОКС за нейното назначаване (**ФК-7.6.2-02** „Заповед за назначаване на КРЖВ по доклад №.....“) в 3 дневен срок след регистрирането му.

6.3.4 След разглеждане на възражението, ръководителят на органа за контрол поканва представител на Възложителя и го запознава с изискванията на стандартите и нормативни актове, технологичния порядък на контрола и нормите за оценка на съответствието и съвместно се обсъждат резултатите от контрола.

6.3.5 Ако представителя на възложителя приеме резултатите от контрола, се съставя **ФК-7.6.1-01** „Протокол относно третиране на жалби/възражения“.

6.3.6 Ако представителят на Възложителя не приеме съответните резултати от контрола, се извършват повторен контрол на обекта в негово присъствие. Резултатите от повторния контрол се отразяват в нов протокол от контрола и нов сертификат.

6.4 Действия при оценяване и разглеждане на жалби/възражения

6.4.1 В ОКС се назначава Комисия по решаване на жалби и възражения (КРЖВ) за всички получени и основателни жалби или възражения във връзка с дейността или резултатите от контрола на Органа за контрол, които не могат да бъдат отстранени в оперативен порядък и когато те са в следствие от неправилни или недопустими действия на персонала на Органа за контрол и от тях са възникнали негативни последствия за дейността му или риск за намаляване на доверието на клиентите.

6.4.2 Съставът и заседанията на КРЖВ се определят със Заповед на Ръководителя на Органа за контрол или зам. Ръководителя на органа за контрол, или Управителя на „С и М ПРЕВЕНТ“ ЕООД за всеки конкретен случай, по предложение на отговорника по качество, след преглед на доклада за оценка на основателността на жалбата или възражението - **ФК-7.6.2-02** „Заповед за назначаване на КРЖВ по доклад №.....“.

6.4.3 КРЖВ е в нечетен състав от минимум 3 (три) представители на Органа за контрол. В КРЖВ може да участват всеки един от членовете на Органа за контрол, като за членове на КРЖВ се номинират и подбират лица, които притежават необходимата компетентност, както по отношение на разбиране на дейността на органа за контрол, така и по отношение на разглеждания въпрос в жалбата или възражението.

6.4.4 При определяне на състава на КРЖВ се съблюдава принципа членовете ѝ да не са лица, които са свързани с разглежданата жалба или възражение. За председател на КРЖВ се определя член от комисията, който не е в конфликт на интереси с разглеждания въпрос. При необходимост в комисията могат да се привличат външни експерти, независими от заинтересованите страни, компетентни в областта на разглеждания въпрос. Участието на външните експерти в дейността на КРЖВ трябва да бъде съгласувано от заинтересованите страни.

6.4.5 Всички участници в заседанията на КРЖВ подписват декларация за конфиденциалност на информацията и неприява на дискриминация **ФК-7.6.2-03** „Декларация за конфиденциалност на участниците в КРЖВ“.

6.4.6 Засегнатият от случая служител на Органа за контрол и подателят на жалбата/възражението участват в заседанието на КРЖВ без право на глас, с цел предоставяне при необходимост на разяснения по разглеждания въпрос.

6.4.7 КРЖВ се запознава с доклада, изготвен от отговорника по качеството (или Ръководителя, или зам. Ръководителя на Органа за контрол, когато някой от тях е засегнато лице от разглеждания въпрос) за основателността и същността на жалбата или възражението. Въз основа на разгледаните документи, КРЖВ дава мотивирано и обосновано предложение за вземане на управленско решение от Ръководителя на Органа за контрол или Управителя на „С и М ПРЕВЕНТ“ ЕООД.

6.5 Отговорности

6.5.1 Ако резултатите от повторния контрол съвпадат с тези дадени от първоначалния сертификат, възражението се отхвърля. Възложителят заплаща всички допълнително направени разходи.

6.5.2 В противен случай отговорността се носи от ръководителя на Органа за контрол, като се заплащат и допълнително извършените от Възложителя, разходи.

6.5.3 Разходите по провеждане на допълнителния контрол се договарят между Възложителя и ОКС на базата на получените резултати и споразумителен протокол между тях.

6.6 Коригиращи и превантивни действия

6.6.1 След провеждане на дейностите по решаването на жалбите/възраженията и направения анализ се набелязват и документират коригиращи действия за отстраняване на предявените претенции, с отговорници и срокове за тяхното изпълнение като се попълва **ФК-8.7.2-01** „Формуляр за коригиращо/превантивно действие“.

6.6.2 За да не се допускат пропуски в бъд **ПОЛУЧАВАНЕ, ОЦЕНЯВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ**

НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

ещата работа на ОКС, се прави анализ на претенциите в жалбите и възраженията и се предприемат съответните превантивни действия: по отношение на квалификацията на персонала, по системата за управление, по процедурите за контрол и други причини.

6.6.3 В годишния преглед на СУ от висшето ръководство Отговорника по качество включва информация за жалбите и възраженията и предприетите относно тяхното разрешаване коригиращи/превантивни действия.

6.6.4 Ръководителят на органа за контрол или отговорника по качество поддържа обратна връзка с клиентите на ОКС и при необходимост предприема съответните действия за своевременно уреждане на жалби или възражения срещу резултатите от контрола или други възникнали проблеми.

6.6.5 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.

6.7 Документиране

6.7.1 Персоналът извършил контрола и подписал доклада за контрол изготвя доклад за обстоятелствата по проведения контрол.

6.7.2 Отговорника по качество изготвя и представя на Ръководителя на Органа за контрол анализ на причините за полученото възражение.

6.7.3 Цялата документация по настоящата процедура се съхраняват от отговорника по качество, анализират се от персонала и ръководителя на органа за контрол, провежда се извънпланов одит, предлагат се коригиращи и превантивни действия съгласно процедура **ОП-8.7.1** „Коригиращи действия, идентификация и управление на несъответствията“.

6.7.4 Дейността по рекламациите и възраженията се разглежда на прегледа на СК от ръководството **ОП-8.5.1** „Преглед от ръководството“.

6.7.5 Всички записи и документи, свързани с настоящата процедура се управляват съгласно **ОП-8.4.1** „Управление на записи“.

7. ЗАПИСИ:

Документите съставени по процедурата се съхраняват от отговорника по качество в срок от една година, след което се архивират и управляват съгласно процедура ОП-8.4.1 „Управление на записи“.

8. ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ:

ОП-8.4.1 „Управление на записи“.

ОП-8.5.1 „Преглед от ръководството“.

ОП-8.7.1 „Коригиращи действия, идентификация и управление на несъответствията“.

ФК-8.7.2-01 „Формуляр за коригиращо/превантивно действие“.

ФК-7.6.2-03 „Декларация за конфиденциалност на участниците в КРЖВ“.

ФК-7.6.2-02 „Заповед за назначаване на КРЖВ по доклад №.....“.

ФК-7.6.1-01 „Протокол относно третиране на жалби/възражения“.

ФК-7.5.1-01 „Формуляр за жалба/възражение“.

ФК-5.1.5-01 „Общи условия за извършване на услуги от ОКС“.

9. ПОЛУЧАТЕЛИ:

ръководител ОКС, технически ръководители на обособени звена, отговорник по качеството, ОНОА, инспектори.