

РЕД ЗА ПРИЕМАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

1. ЦЕЛ:

Инструкцията регламентира реда за приемане на жалби и възражения.

2. ОБХВАТ:

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

3. ПОЗОВАВАНЕ:

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

4. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СЪКРАЩЕНИЯ:

➤ **Възражение:** Искане от предоставящия обекта за контрол до органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект.

➤ **Жалба:** Изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред органа за контрол във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

➤ ОКС – Органа за контрол от вид С.

5. ОТГОВОРНОСТИ:

Ръководителят на ОКС и Техническите ръководители на обособените звена.

Докладите с резултатите от контрола се изготвят и утвърждават от Техническите ръководители на обособени звена, след проверка на резултатите и изчисленията.

Оценката на съответствието на резултатите от контрола с нормите, посочени в нормативните актове се извършва от Техническите ръководители на обособени звена, като се документира в сертификата за контрол. Сертификатите за контрола се подписват от Техническите ръководители на обособени звена и ръководителя ОКС или при негово отсъствие от неговия заместник.

Докладите за контрол са неразделна част от сертификата за контрол.

6. ДЕЙНОСТИ:

6.1 В кои случаи можете да се обърнете към органа за контрол:

Можете да се обърнете към ОКС с жалба или възражение:

➤ срещу работата на ОКС по конкретна поръчка за контрол;

➤ срещу лицата, които са извършили конкретните измервания, извършилите оценката на съответствието, неправомерни действия или бездействие на персонала на органа за контрол спрямо Вас.

➤ Срещу неоправдано забавяне на договорирани дейности.

➤ Срещу дискриминационни действия спрямо Вас, Вашето семейство или Вашите служители.

➤ При неудовлетвореност от резултатите от проведен контрол.

6.2 В кои случаи органът за контрол не може да взема отношение:

Органът за контрол НЕ РАЗГЛЕЖДА жалби и възражения, които се отнасят до:

➤ работата на държавни институции;

➤ когато по поставения от Вас въпрос е предприето осъществяването на правораздаване от съдебната власт – съд, прокуратура и следствие, когато има влязло в сила съдебно решение, акт на прокуратурата или следствието, или пък по съществото на висящи съдебни или досъдебни производства;

➤ когато поставеният от Вас въпрос е внесен за разглеждане от държавна институция (съд, прокуратура, комисия за защита от дискриминация, общински органи и др.);

➤ частни взаимоотношения между Вас и персонала на органа за контрол – например междусъседски или роднински конфликти и спорове;

➤ не се допускат до разглеждане и жалби и възражения, които се отнасят до нарушения, извършени преди повече от две години или са анонимни.

6.3 Кой може да се обръща към органа за контрол:

Жалби и възражения до ОКС могат да подават **всички физически и юридически лица**, засегнати от дейността на органа за контрол, без разлика на гражданство, пол, религиозни убеждения, политическа принадлежност.

6.4 Каква информация трябва да предоставите:

За извършване на проверка, предприемане на своевременни действия и уведомяване на подателя за резултатите от работата по жалбата/възражението е необходимо тя да съдържа следната информация:

- Име на подателя
- Постоянен адрес и/или адрес за кореспонденция
- Телефон за връзка
- Пълно, точно и ясно описание на проблема, като се посочват конкретните факти, свързани със случая, времето на извършване, свързаните с проблема документи, посочени в жалбата/възражението. Препоръчително е да се избягва позоваването на събития и лица, които не са пряко свързани с описания проблем.
- Данни за нарушителя.
- Информация дали същият случай се разглежда от съд или прокуратура към момента на подаване на жалбата/възражението и дали има предходни разглеждания на въпроса в държавни или общински органи или в съда.
- Конкретните резултати, които жалбоподателят очаква в резултат от решението на жалбата/възражението.
- Копия на документи, ако има такива, доказващи извършеното нарушение и/или отказа на ръководството на органа за контрол да реши въпроса.

6.5 Важно

Изчерпателната информация е важна за успешното разглеждане на случая в разумен срок. Липсата на някои от изброените данни не може да бъде основание да се откаже приемане на жалбата, но ще забави разглеждането ѝ. Приеманият служител може да поиска от клиента уточняваща информация и след получаването ѝ да впише жалбата/възражението в дневника за жалби/възражения и да я предаде за разглеждане.

6.6 На какъв език можете да се обърнете към органа за контрол:

Официалният език, на който се подават жалби и възражения и на който се съставят отговорите на органа за контрол, е български. Изключения се допускат за граждани, клиенти на органа за контрол, които не знаят български език.

Жалбите/възраженията изпратени в електронен вид на български език трябва да бъдат написани на кирилица. Изключение правят жалбоподателите, живеещи в чужбина, които не притежават необходимия софтуер.

7. ЗАПИСИ:

Измененията на инструкцията се извършват по процедура **ОП-8.3.1-01** „Управление на документите с вътрешен произход“.

Постъпилите жалби и възражения се съхраняват при ръководителя на ОКС за срок от 1 (една) година, след което се архивират за срок от 4 (четири) години. След изтичане на този срок същите се унищожават с протокол.

Архивирането на документите се извършва съгласно процедура **ОП-8.4.1** „Управление на записи“.

8. ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ:

ОП-8.3.1-01 „Управление на документите с вътрешен произход“

ОП-8.4.1 „Управление на записи“

ОП-7.5.1 „Процедура за получаване_оценяване и разглеждане на жалби и възражения“

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

ФК-7.5.1-02 „Дневник за жалба/възражение“

9. ПОЛУЧАТЕЛИ:

Ръководител на ОКС, КРЖВ, ОНОА.