

ПРОЦЕДУРА
7.5.6 ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Екземпляр ...02

Оригинал ☐

Контролиран ☐

Информационен ☐

Получил

ОК-С АНСИСТ **БСА**

Списък на измененията

№	Дата	Версия	В сила от	Разработил /Фамилия, подпис/	Утвърдил /Фамилия, подпис/
1	12.03.2013г	02.1	01.04.2013г	Жадалов	Велинов
2	01.02.2014г	02.2	15.02.2014г	Жадалов	Велинов
3	06.03.2015г	02.3	01.04.2015г	Жадалов	Велинов
4	06.02.2018г	02.4	08.03.2018г	Жадалов	Велинов

I. ЦЕЛ

Да регламентира реда и начина на получаване, оценяване и вземане на решения по жалби и възражения.

II. ОБХВАТ

Процедурата се прилага за управление на всички записи, създавани в процеса на работа на Органа за контрол от вид С „АНСИСТ“.

III. ТЕРМИНОЛОГИЯ И 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 орган за контрол във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

Потвърдена жалба/възражение - всяка предявена жалба/възражение, призната от Органа за контрол за основателна.

Всички термини в процедурата са съгласно стандарти:

- БДС EN ISO/IEC 17000 “Оценяване на съответствието. Речник и общи принципи”;
- БДС EN ISO/IEC 17020 „Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол”;
- БДС EN ISO 9000 “Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник”

IV. ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ

Ръководител ОК-С – взема решение за основателност на жалби и възражения, определя работна група за разглеждане на жалби/възражения, взема решение за извършване на повторно измерване, определя коригиращи или превантивни действия, утвърждава решения по жалби/възражения.

Координатор – регистрира постъпилите жалби/възражения, следи за спазване на сроковете по разглеждане на жалби/възражения, съобщава на подателя за резултатите от процеса на разглеждане на жалбите/възраженията.

V. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

1. Подаване и регистриране на жалби/възражения.

Жалби и възражения относно дейността на Органа за контрол от вид С АНСИСТ се подават в писмен вид в офиса на АНСИСТ 98 ООД без значение на начина на постъпване (факс, електронна поща, на ръка, куриер). Постъпилата жалба/възражение се регистрира

 www.ansyst.com	Орган за Контрол от вид С "АНСИСТ" към АНСИСТ 98 ООД ПРОЦЕДУРА НА СИСТЕМАТА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	код: П 7.5.6 версия: № 02.4 дата: 08.03.2018г. лист: 3 от 4
---	---	--

от Координатора във формуляр *Ф 7.5.6_1 Дневник за жалби и възражения*, в който се посочва информация за:

Входящ № и дата

Процеса на РЕГИСТРАЦИЯ

Процеса на ПОТВЪРЖДЕНИЕ

Процеса на РАЗГЛЕЖДАНЕ

Оценка на ефективността на предприетите действия

Координаторът е отговорен за събирането и проверката на цялата получена информация по постъпилите жалби/възражения.

2. Потвърждение на жалби/възражения.

Регистрираните жалби и възражения се представят на Ръководителя на ОК-С за потвърждение и предприемане на последващи действия за разрешаването им.

Ръководителят на ОК-С извършва преглед на представената информация по жалбата или възражението и взема решение за приемането ѝ като основателна или отхвърлянето ѝ. При липсата на достатъчна информация за потвърждение на жалбата/възражението Ръководителят на ОК-С възлага на Координатора да събере необходимата информация за вземане на решение.

Жалбата/възражението се отхвърля, в случай че:

- жалбата не се отнася за дейностите по контрол, за които Органа за контрол от вид С АНСИСТ е отговорен;
- се установи анонимност на жалбата;
- възражението е подадено след повече от 10 (десет) дни от датата на запознаване на клиента с резултата от извършения контрол;

Органа за контрол уведомява подателя в 5(пет) дневен срок от регистрирането на жалбата/възражението за потвърждението ѝ като основателна или отказ за нейното разглеждане. При отказ за разглеждане Координатора писмено уведомява клиента за решението на Органа за контрол, като посочва аргументите за отхвърляне на жалбата/възражението като неоснователно.

3. Разглеждане на жалби/възражения.

Постъпилите жалби/възражения се разглеждат в едномесечен срок от тяхната регистрация от работна група определена и ръководена от Ръководителя на ОК-С. В работната група се включват лица, които не са участвали в дейностите по контрол обект

на жалбата/възражението. С цел обективна преценка на фактите в групата могат да бъдат включени специалисти от органи за контрол, с които ОК-С АНСИСТ си сътрудничи.

Ако жалбата/възражението е подадена срещу Ръководителя на ОК-С АНСИСТ, то тогава Работната група се оглавява от управителя на АНСИСТ 98 ООД

Работната група извършва проследяване на процеса на контрол, събира, обобщава и анализира доказателствата за изясняване на обстоятелствата по възражението/жалбата и изготвя становище. При необходимост работната група дава становище за провеждане на повторен контрол. Ръководителят на ОК-С разпорежда повторно измерване в присъствието на представител на подателя на възражението и независим технически експерт. В случай на основателност на възражението/жалбата, разходите за повторното измерване се поемат от Органа за контрол, а в противен случай от подателя на възражението. Резултатите от проверката се регистрират в *Ф 7.5.6_1 Дневник за жалби и възражения*. В едномесечен срок от регистриране на възражението/жалбата, Органа за контрол информира подателя за резултатите, чрез писмено становище и при необходимост извършва корекция на издадените протоколи и сертификати, в съответствие с *П 7.1 Методи и процедури за контрол*.

4. Предприемане на действия и оценка за ефикасност.

В случай, че жалбата/възражението е основателна и в зависимост от причините довели до нейното повдигане е възможно да се предприемат коригиращи действия съгласно *П 8.7.8 Несъответствия, коригиращи и превантивни действия*.

По време на редовният преглед от ръководството се анализират постъпилите през годината жалби и възражения и ефикасността на предприетите действия за тяхното разрешаване.

VI. ЗАПИСИ

Записите създадени във връзка с прилагането на тази процедура се управляват съгласно регламента определен от процедура *П 8.4 Управление на записи*. Записите създадени по постъпили жалби или възражения се съхраняват в „папка“ **Жалби и възражения**.

VII. ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ

П 7.1 Методи и процедури за контрол

П 8.4 Управление на записи

П 8.7.8 Несъответствия, коригиращи и превантивни действия

Ф 7.5.6_1 Дневник за жалби и възражения