

## **Информация за клиента относно процедурата за сертификация, правилата за ползване на знака/ логото на ОССУ към ЦИЕС ЕООД и реда за подаване на възражения и жалби**

### **1. Общи положения**

Органът за сертификация на системи за управление (ОССУ) към ЦИЕС ЕООД извършва сертификация на системи за управление по следните международни стандарти: **ISO 9001:2015, ISO 9001:2008, ISO 14001: 2015, ISO 14001:2004, и BS OHSAS 18001:2007**

Услугите по сертификация се предоставят в съответствие с изискванията на ИА „БСА”. ОССУ упражнява своята дейност на територията на Р България и на територията на останалите европейски страни.

Сертификацията на системи за управление се осъществява съгласно изискванията на ISO/ IEC 17021-1:2015. При всяко изменение на този стандарт, ОССУ актуализира процедурата по сертификация, като уведомява своевременно своите клиенти.

Сертификационните одити се извършват от щатни служители или нает компетентен персонал.

В своята работа ОССУ спазва следните основни принципи: непристрастност, компетентност отговорност, откритост, опазване на професионалната тайна и ангажираност при разглеждане на жалби.

ОССУ се задължава да разглежда като поверителна всяка информация за дейността на клиента, до която има достъп, и да я използва само за договорените цели. Предоставените на Органа за сертификация документи не могат да бъдат предавани на трети лица. Изключение от това правят подробните доклади до съдебната инстанция в случаите на съдебни спорове или разпореждане на акредитирания орган. В определени случаи Възложителят може да освободи Органа за сертификация от задължението да пазят тайна.

### **2. Договорни условия**

За да получи и поддържа сертификат за съответствие на система за управление, клиентът е длъжен да спазва следните условия:

- Да е винаги в съответствие с изисквания на приложимия стандарт за сертификация;
- Да спазва правилата за използване на знака и логото на ОССУ;
- Да осигурява всички необходими условия за работа на екипите на ОССУ към ЦИЕС, включително да предоставя възможност за преглед на документацията си, достъп до персонала и до всички места, записи и доклади от вътрешни одити и други подобни имащи отношение към извършвания одит;
- Да информира, в двуседмичен срок ОССУ към ЦИЕС ЕООД за всяка промяна на условията, при които е предоставен сертификата;
- При изтичане на срока на валидност на сертификата или при отнемане на сертификата да преустанови използването му в дейността си, включително и с цел реклама;
- Да заплаща в срок дължимите суми за сертификация, издаване на сертификат и надзор;
- Да регистрира всички възражения, отправени към него от клиенти, отнасящи се до сертификацията и да предоставя своевременно на ОССУ записите от всички възражения и документираните коригиращи действия.
- Клиентът няма право да извършва промени в сертификата. Когато желае такава промяна в сертификата, той трябва да направи заявка към ОССУ, като се посочат исканите изменения и основанията за тях. При необходимост ОССУ може да вземе решение за провеждането на одит за разширение на обхвата. Свързаните с промяната в сертификата, с промяната на регистрацията, с провеждането на одит за разширение на обхвата разходи се поемат от клиента.

### **3. Кандидатстване за сертификация**

При проявен интерес за откриване на процедура по сертификация, клиентът попълва заявка за сертификация. За удобство на възложителя е публикуван електронен образец на заявката на адрес: <http://www.ctec-sz.com/>.

Получената заявка се регистрира в деловодството на ЦИЕС ЕООД.

ОССУ извършва преглед на заявката за пълнота и редовност, в пет дневен срок от датата на получаването ѝ. При необходимост се изисква от заявителя да поясни и/или уточни информацията в заявката докато бъдат отстранени всички различия в разбиранията между ОССУ и кандидата за сертификация. Въз основа на извършения преглед на клиента се предоставя ценова оферта.

След положително заключение от прегледа на заявката за откриване на процедура по сертификация и приети от клиента условия на предоставената оферта се подписва договор за сертификация.

Договорът се смята за сключен, когато е подписан и подпечатан от двете страни.

В едноседмичен срок, след сключване на договора, възложителят трябва да представи на ОССУ, набор от документи, включващ наръчник на системата за управление, основни процедури и оперативни документи.

### **4. Съгласуване на екипа одитори с кандидата за сертификация**

Ръководителят на ОССУ определя водещ одитор и екип от одитори, притежаващи необходимата компетентност за извършване на сертификацията.

В три дневен срок, след откриването на процедура по сертификация упълномощено лице от състава на ОССУ съгласува писмено плана със заявителя и екипа от одитори. При поискване от страна на клиента, предоставя необходимата информация относно всеки член на екипа за одит. Съгласуват се с възложителя и подготвената от Ръководителя на ОССУ програмата за сертификационен одит, плана за одит и началната дата на одита. След получено одобрение той предава документацията на определения водещия одитор.

В случай, че заявителят аргументирано отхвърли одитор или член от одиторския екип се извършва нов подбор и процедурата по съгласуване се повтаря.

Когато не е възможна промяна в одиторския екип, поради липса на компетентен и безпристрастен персонал, изпълнението на процедурата се прекратява.

Ръководителят на ОССУ писмено уведомява заявителя за предприетите действия, като подкрепя отказа си с аргументи. При прекратяване на процедурата досието се архивира, а на клиента се връща предоставения набор от документи.

### **5. Оценяване на системата за управление**

Оценяване на система за управление се осъществява съгласно изискванията на ISO / IEC 17021-1: 2015, въз основа на одит извършен на два етапа.

#### **5.1 Първоначален сертификационен одит на етап 1**

Първият етап включва следното:

- преглед на документите и записите от системата за управление на клиента;
- оценка на местоположението на организацията, инфраструктура, специфичните условия;
- проверка на областта на приложение на системата за управление, работните процеси, нормативните изисквания, касаещи дейността и тяхното съблюдаване;
- оценяване на разбирането на изискванията на прилагания стандарт и компетентността на персонала, чрез интервюта;

- проверка на планирането и провеждането на вътрешни одити и преглед от ръководството;
- определяне степента на готовност на клиента за провеждане на одит на етап 2.

Одиторският екип извършва гореспоменати действия, с цел да потвърди, че системата за управление на клиента е създадена и внедрена в съответствие с изискванията на приложимия стандарт и да се оцени степента на готовност за провеждане на етап 2.

Одитът на етап 1 се прави задължително на място при клиента.

Оценката на място позволява да се определи и формулира в детайли обхвата на сертификация на кандидата, да се направи преценка за готовността му за преминаване към одит на етап 2, както и да се подпомогне неговото планиране.

Водещият одитор изготвя доклад, в който отразява всички проблеми, които могат да бъдат класифицирани като несъответствия на одита на етап 2.

Периодът между двата етапа на сертификационния одит, в който клиентът трябва да отстрани констатираните проблеми от одита на етап 1 не може да е по-дълъг от три месеца. Одитът на етап 2 се насрочва, след като клиентът декларира писмено, че проблемите са отстранени.

## 5.2 Извършване на одит на етап 2

Целта на одита на етап 2 е да се оцени внедряването и ефикасността на системата за управление на клиента. Този етап задължително се провежда на място при кандидата. Той включва следните задължителни елементи:

- Информация и доказателства за съответствие с всички изисквания на приложимия стандарт;
- Системата за управление на клиента и постигнатото по отношение на съответствието с нормативните актове;
- Оперативния контрол на процесите и прегледа на постигнатото спрямо целите за най-важните характеристики и резултатите за съответствие с приложимия стандарт;
- Вътрешни одити и преглед от ръководството;
- Отговорности на ръководството за политиката на организацията на клиента;
- Връзките между основните изисквания, политиката, целите и задачите за постигане (в съответствие с изискванията на приложимия стандарт), всяко приложимо законово изискване, отговорностите, компетентността на персонала, действията, процедурите, данните за постигнатото и резултатите и заключенията от вътрешните одити.

Констатациите от одита могат да показват съответствие или несъответствие с критериите на одита.

Несъответствията се класират, спрямо риска, който носят за функционирането на системата за управление, както следва:

- 1) **Съществени несъответствия**- показват пълно несъответствие с изискванията, или съществени отклонения от изискванията, които пречат за постигането на целите и поставят под съмнение ефикасността на системата за управление.

Несъответствията могат да бъдат класифицирани като значителни и при следните условия:

- когато е налице значително съмнение дали е внедрен ефикасен контрол на процеса или продуктите или услугите отговарят на определените изисквания;
- поредица от незначителни несъответствия, свързани с едно и също изискване или проблем, могат да докажат системен недостатък и поради това представляват значително несъответствие.

В случай, че се установят съществени несъответствия се взема решение за последващи действия (извършване на допълнителен одит), което се съгласува с Ръководителя на ОССУ.

**2) Несъществени несъответствия / забележки/** - показват, че изискването на стандарта не се изпълнява напълно, без това да пречи за постигане на целите, но го затруднява и не компрометира ефикасността на системата за управление.

За тях клиентът изготвя план за коригиращи действия, а резултатът се проверява при следващ одит.

**3) Препоръки за подобряване-** те се отправят от одиторът с цел подобряване на системата за управление, но с тях клиента не дължен да се съобрази. Докладът от одит може да съдържа препоръки за подобряване, но не трябва да съдържа конкретни решения

Констатираните несъответствия се съобщават на одитирания за получаване на потвърждение, че доказателствата от одита са точни и че несъответствията са разбрани.

Когато се констатират несъответствия на отделна площадка /филиал/, се провежда проучване, целящо да се определи дали и другите площадки/филиали/ са засегнати.

В случай че, причините за установените несъответствия са отстранят в рамките на одита, водещият одитор проверява изпълнението на коригиращите действия на място.

Когато това не е възможно, одитираните трябва да предложат подходящи коригиращи действия и план за тяхното осъществяване.

Времето за отстраняване на причините за възникналите несъответствия, не трябва да бъде повече от три месеца.

Коригиращите действия трябва да бъдат съобразени с обхвата на несъответствията и риска, който носят за ефикасното функциониране на системата за управление.

Доказателствата, за извършените от клиента коригиращи действия трябва да бъдат представени в писмен вид. От своя страна водещия одитор уведомява писмено клиента, за резултата от извършения преглед на доказателствата и за решението относно ефикасността на проведените коригиращи действия.

При установени съществени несъответствия и отрицателно заключение на водещият одитор относно ефикасността на предприетите от клиента коригиращи действия, Ръководителя на ОССУ взима решение за извършване на допълнителен одит. Когато са необходими още документирани доказателства за да се провери ефикасността на предвидените корекции и коригиращи действия, те се проверяват и потвърждават на първия надзорен одит. И в двата случая одитираната организация се уведомява писмено за необходимостта от извършване на допълнителни действия.

Сертификация не се предоставя, в случай, че не са закрити съществените несъответствия и резултатът от извършените коригиращи действия не е проверен.

Водещият одитор изготвя доклад от одита, който се представя на възложителя до 1 седмица след приключване на одита.

Ръководителят на одиторския екип може да прекрати одит, ако клиентът не сътрудничи при провеждането на одита. По желание на клиента, процесът на сертификация може да продължи, в случай че той е съгласен да бъде извършен нов одит.

## **6. Издаване на сертификат**

Клиентът получава решение за предоставяне на сертификация, а при отрицателно решение – уведомително писмо с позоваване на доклада. Възложителят може да направи мотивирано възражение до Комисията по възраженията.

При положително решение за сертификация се издава сертификат със срок на валидност до 3 ( три ) години.

Сертификатът се подписва от Ръководителя на ОССУ. Управителят на ЦИЕС ЕООД удостоверява с подпис издадения и потвърден от Ръководителя на ОССУ сертификат.

Отпечатват се два оригинала, като единият върху специална бланка, защитена с холограмен стикер, а другият върху обикновена хартия. Първият оригинал се предоставя на възложителя-

лично или по пощата (с обратна разписка), след представяне на документи за внесени дължими такси. Другият се съхранява в архива на ОССУ.

Сертификатът има пореден номер от цифри от регистъра на органа по сертификация.

По желание на клиента сертификатът, може да бъде издаден на друг език, като това се уточнява в договора.

Чрез писмо клиента може да изрази желанието си да използва знака/ логото на ЦИЕС ЕООД.

Ръководителят на ОССУ, в 7 дневен срок вписва издадения сертификат в регистър на издадените сертификати.

## **7. Надзор на сертифицирана система за управление**

Всеки клиент, който има сертифицирана система за управление, подлежи на надзор веднъж годишно за проверка на съответствието ѝ с изискванията за сертификация. Надзорът е планов, въз основа на програмата за одит. Всички процеси, обхванати от системата за управление на клиента трябва да бъдат одитирани най- малко един път в рамките на тригодишния сертификационен цикъл.

В едноседмичен срок преди планираната дата, Ръководителят на ОССУ подготвя заповед за надзора, в която се посочва състава на одиторския екип, дата на провеждане, обхвата на надзора. Водещият одитор изготвя план за надзорен одит, който съгласува със сертифицираната организация.

Обхватът за планирания надзорен одит зависи от резултатите от предходния одит, като включва задължително проверка на :

- вътрешни одити и преглед от ръководството;
- преглед на предприетите действия за несъответствия, идентифицирани по време на предишни одити;
- разглеждане на жалби;
- ефикасност на системата за управление по отношение на постигане на целите;
- напредък на планираните дейности, предвиждащи непрекъснато подобряване;
- непрекъснат оперативен контрол;
- преглед на всяко изменение;
- използване на знаците и/или всяко друго позоваване на сертификата.

При писмено и добре обосновано желание от страна на клиента за отлагане на надзорния одит, ръководителя на ОССУ може да вземе решение за отлагане, но за срок не по- дълъг от един месец. При пропускане на надзора, сертификатът временно се спира. Това спиране на сертификата не трябва да е за период по- дълъг от шест месеца и може да бъде приложено само два пъти за периода на сертификация. При спиране на сертификата, клиентът губи всички права свързани със сертификацията. Валидността му се подновява само в случай на успешно проведен извънреден надзорен одит. Ако клиентът откаже или възпрепятства провеждането на извънреден одит, договърът се прекратява и сертификатът се отнема и обявява за невалиден.

Екипът от одитори извършва и документира надзора по реда за извършване на одит, съгласно настоящата процедура.

Констатираните несъответствия се отразяват в лист за несъответствие. Одитираният предлага коригиращи действия, които ако бъдат извършени в рамките на надзора, могат да бъдат оценени и приети. Водещият одитор оценява коригиращите действия след получаване на доказателства за тяхното изпълнение.

Когато установените несъответствия са несъществени и не представляват заплаха за функционирането на системата за управление, изпълнението на коригиращите действия се проверява на следващия надзорен одит.

В случай, че констатираните несоответствия са съществени и отстраняването на причините за възникването им изисква по- голям срок, водещия одитор, включва в доклада предложение до Ръководител на ОССУ/ отговорното лице от ОССУ, взимащо решения за предприемане на

адекватни действия, съгласно изискванията на ОП. 9.6 «Прекратяване, отнемане или ограничаване на област на приложение на сертификация». Ръководителят на ОССУ издава заповед за временно прекратяване на предоставената сертификация до взимане на окончателно решение.

Ако бъде установено, че клиента използва сертификата неправомерно и подвеждащо и не спазва правилата при употреба на сертификати, знаци и лого на ОССУ от сертифицирани клиенти се пристъпва към отнемане на сертификата му.

Взетото от ОССУ решение за прекратяване или отнемане на сертификата, може да бъде обжалвано от одитираната организация. Тя трябва да направи писмено мотивирано възражение до Комисията по възраженията, съгласно процедура "Възражения и жалби". Нейното решение е окончателно.

В случай, че клиента не е удовлетворен и от това решение, той може да се отнесе до съда.

## **8. Непредвидени одити**

Освен плановия надзор Органът за сертификация на системи за управление може да извършва непредвидени одити на сертифицираната организация, като те могат да бъдат пълни или частични с цел да се провери, че системата за управление функционира съгласно изискванията.

Непредвидените одити не са планирани първоначално в програмата за одит и за тях клиентът не е информиран предварително. На тези одити се проверяват сигнализираните причини за провеждането им. Те се инициират, обикновено в случай на:

- постъпили възражения и жалби в ОССУ за нарушения на сертифицирани клиенти;
- при съществени промени в обстоятелствата;
- в резултат на последващи действия при клиенти с временно спряна сертификация;
- след самосезиране, въз основа на публикувани или огласени критични материали в медиите, относно сертифицирани клиенти;
- след самосезиране, въз основа на сигнали за некоректно използване на сертификата .

За проведения одит се съставя доклад, който се предоставя на ОССУ и на клиента.

Ръководителят на ОССУ извършва внимателен подбор на екипа от одитори, тъй като в случай на непредвидени одити екипът не се съгласува с клиента и той не може да възражава срещу него.

## **9. Разширяване областта на приложение на предоставен сертификат на система за управление**

За да декларира своето намерение относно разширяване областта на приложение, клиентът попълва нова заявка за сертификация и се следва реда, описан в настоящата процедура, като на клиента се предлага сключване на Анекс към Договора за сертификация.

Разширяване областта на приложение на предоставен сертификат може да бъде направено в следните случаи:

**9.1** Когато клиентът желае включване на допълнителни процеси в областта на приложение на вече сертифицираната СУ, които се извършват на същата територия.

Провежда се пълен одит на новите процеси, както и на всички свързани с тях процеси от вече сертифицирана система за управление.

**9.2** При разширяване на географски принцип.

Одитира се цялата система за управление, вече приложена на новото място, както и на всички свързани с нея процеси от вече сертифицирана система за управление на старото място.

**9.3** Когато клиентът кандидатства за интегрирана система за управление.

Провежда се пълен одит на процесите, за съответствие с изискванията на всички прилагани стандарти.

Одитът за разширяване на обхвата може да се съчетае с надзорния одит.

При успешно финализиране на процеса на сертификация, на одитираната организация се издава нов сертификат, с нова дата на издаване, но със същия срок на валидност, отразяващ направените промени в областта на приложение. При получаването на новия сертификат сертифицираната организация връща стария.

#### **10. Подновяване на срока на валидност на издаден сертификат. Ресертификационен одит.**

Клиентът трябва да изрази писмено желание за подновяване срока на валидност на издаден сертификат, най-късно пет месеца преди изтичане срока му.

При провеждане на одит за подновяване на сертификацията задължително се проверява:

- ефикасността на системата за управление в нейната цялост, в светлината на вътрешни и външни промени, както и нейната постоянна адекватност и приложимост от гледна точка на областта приложение на сертификацията;
- има ли доказателство за ангажимента за поддържане на ефикасността и подобряването на системата за управление с цел увеличаване на общите постижения;
- дали дейностите от сертифицираната система за управление спомагат за постигането на целите, определени в политиката на организацията.

При провеждане на ресертификационен одит, може да не бъде включен одит на етап 1. Той трябва да бъде задължително проведен, когато:

- в системата за управление на клиента са настъпили значими изменения или има значителна промяна в законодателството.
- по време на надзорните одити са констатирани несъответствия, свързани с прилагането и документирането на системата за управление, които водят до доказан риск или повтарящо се неспазване на определено изискване.

Когато по време на ресертификационния одит се установят несъответствия, клиентът трябва, преди изтичане на валидността на действащия сертификат, да набележи и проведе коригиращи действия, да ги документира и да предостави документацията за проверка на водещия одитор. Срокът за представяне на документацията се договаря между одитора и клиента и не е по-дълъг от 3 месеца. Ако отстраняването на несъответствията не приключи своевременно преди договорения срок, клиентът трябва да направи заявка на нова сертификация.

В сертификата за подновяване срока на валидност се записва и датата на първото издание.

При просрочване на валидността, в следващия сертификат не може да се укаже номера на предишния сертификат.

Когато системата за управление на клиента е била сертифицирана от друг орган за сертификация, ресертификацията се провежда по реда за сертификация на ОССУ към ЦИЕС ЕООД.

#### **11. Прекратяване на сертификацията за целия или за част от предоставения обхват**

Ако обективни доказателства констатирани по време на одити показват, че системата за управление не съответства на изискванията за сертификация и не са предприети адекватни и навременни коригиращи действия, Органът за сертификация прекратява сертификацията за целия или за част от предоставения обхват, съответно област на сертификация за период не по – дълъг от 6 месеца.

В периода на сприване сертификация въпросната организация не трябва да използва знака/ логото на Органа за сертификация или по друг начин да се позовава на сертификацията. Съгласно клауза от договора за сертификация, клиентът не трябва да се позовава на

издания сертификат за срока на неговото прекратяване. Когато, клиентът не отстрани несъответствията в срока на прекратяване се пристъпва към отнемане на сертификата.

Органът за сертификация на системи за управление прекратява сертификацията при:

- a) Неспазване на изискванията за сертификация и неизвършване на ефикасни коригиращи действия в определения срок;
- b) Неспазване от страна на сертифицираната организация на задълженията ѝ, регламентирани в договора за сертификация;
- c) При промени в обстоятелствата, които имат отрицателен ефект върху сертификацията, като промени в правен статут, управление, структура и др.;
- d) Доброволно писмено заявление от сертифицираната организация за прекратяване на сертификацията;
- e) Сертифицираният клиент не позволява извършването на надзорни одити и одити за подновяване на сертификацията според изискваната периодичност.

В случай, че възложителят направи писмено възражение относно прекратяване на сертификацията, спорът се разглежда съгласно процедурата на ОССУ за възражения и жалби.

ОССУ може да бъде ограничи обхвата на сертификат в следните случаи:

- a) Когато част от системата на клиента не демонстрира съответствие с определения стандарт, тя може да бъде изключена от обхвата, при положение, че няма да се отрази на ефикасността на системата за управление като цяло;
- b) По желание на клиента.

И в двата случая се издава нов сертификат, отразяващ направените промени в обхвата.

## **12. Отнемане на сертификация**

При доказани обстоятелства, че сертификат се използва неправилно, притежателят на сертификата се предупреждава писмено, че той може да бъде отнет. Искане за становището му по възникналия проблем и му се дава възможност за отстраняване на несъответствието. След получаването на становището, но не по-късно от 10 дни, Ръководителят на ОССУ или отговорното лице за взимане на решения от ОССУ, взима решение да отнеме или не сертификата.

Органът за сертификация на системи за управление отнема сертификация в следните случаи:

- Сертифицираната система за управление на клиента постоянно или сериозно не успява да спазва изисквания за сертификацията, включително изискванията, свързани с ефикасността на системата за управление;
- Обявяване в несъстоятелност или ликвидация на едноличен търговец или юридическо лице;
- При злоупотреба и неправомерно използване на сертификата и знака/ логото на ОССУ;



- Компрометиране на Органа за сертификация на системи за управление с действие или бездействие от страна на сертифицираната организация ;
- Доброволно писмено заявление от сертифицираната организация за прекратяване на сертификацията /прекратяване на процедура по сертификация. Органът за сертификация е длъжен да се съобрази с желанието на клиента независимо дали има обективни причини за това.

Органът за сертификация информира писмено сертифицираната организация за отнемането на сертификата. Съгласно клауза от договора за сертификация, клиентът е длъжен да преустанови всяка рекламна дейност свързана с него и да го върне обратно в ОССУ. След дата на отнемане на сертификата, той не трябва да използва знака/ логото на Органа за сертификация или по друг начин да се позовава на сертификацията.

В случай, че възложителят направи писмено възражение относно прекратяване на сертификацията, спорът се разглежда съгласно ОП 9.7 " Възражения и жалби".

За прекратени или отнети сертификати, ОССУ към ЦИЕС ЕООД обявява публично информацията в web сайта на ЦИЕС ЕООД. Информация от заинтересованите страни може да бъде получена в офиса на ОССУ, по поща, e-mail, факс.

### **13. Възстановяване на сертификацията**

В случай на прекратен сертификат, ОССУ провежда одит при клиента, за да провери ефикасността на предприетите коригиращи действия. Този одит трябва да бъде извършен не по- късно от 6 месеца от датата на прекратяване на сертификата. В зависимост от резултата от одита, сертификатът може да бъде отново активиран. Ако този срок бъде пропуснат се издава нов сертификат, след провеждане на пълна процедура по сертификация.

Пълна процедура по сертификация се провежда и ако клиентът желае подновяване на отнет сертификат.

### **14. Прехвърляне (трансфер) на сертификация**

Прехвърля се само валидна акредитирана сертификация. В случаите, когато сертификацията е била дадена от орган по сертификация, който е преустановил дейността си или чиято акредитация е изтекла, прекратена или отнета, ОССУ преди да продължи с прехвърлянето, иска съгласието на органа по акредитация.

Не се приема за прехвърляне сертификация, за която се знае, че е била прекратена или е под заплаха от прекратяване. Ако ОССУ не е могъл да провери статуса на сертификацията с издаващия орган по сертификация, от организацията се изисква да потвърди, че сертификатът не е прекратен или не е под заплаха от прекратяване.

Преди прехвърлянето, оставащите несъответствия следва да се закрият от издаващия орган по сертификация. В противен случай те се закрият от ОССУ към ЦИЕС ЕООД.

Ако прегледът преди прехвърлянето не идентифицира други проблеми, сертификатът може да се издаде в съответствие с обикновения процес на взимане на решения. Програмата на съществуващия надзор се базира на предходния сертификационен режим, освен ако ОССУ не е провел първоначален одит или одит на повторна сертификация като резултат от прегледа.

Когато след прегледа преди прехвърлянето все още има съмнения относно съответствието на настоящата или на предварително проведената сертификация, ОССУ, в зависимост от степента на съмнение може:

- да счете кандидата като нов клиент или

- да проведе одит, който да бъде съсредоточен върху идентифицираните проблемни области.

Решението относно изискуемото действие зависи от естеството и размера на откритите проблеми и и се обявява на организацията, а обосновката за решението се документира и записите се съхраняват.

## **15. Възражения и жалби**

### **15.1 Възражения**

Възражения могат да възникнат при или във връзка с:

- решение за отказ за издаване, отнемане, преустановяване (временно спиране) на сертификат;
- прекратяване на процедурата за сертификация на системи за управление.

### **15.2 Жалби**

Жалбите могат да бъдат два вида:

- свързани с дейностите по сертификация, за които ОССУ е отговорен;
- по отношение на сертифициран клиент.

Жалби, свързани с дейностите по сертификация на ОССУ могат да възникнат при или във връзка с:

- неспазване на договорените срокове за сертификация;
- отсъствие на прозрачност на прилаганите от ЦИЕС процедури за сертификация на системи за управление;
- конфликт на интереси;
- поведението на служителите или сътрудниците на ЦИЕС.

Жалби по отношение на сертифициран клиент се проверяват от гледна точка на ефикасността на сертифицираната система за управление, като се провежда непредвиден одит.

### **15.3 Действия при постъпили възражения и жалби**

#### **а) Действия при постъпили жалби, свързани с дейностите по сертификация на ОССУ**

- Жалби се подават писмено в офиса на ЦИЕС и се регистрират от технически секретар в ОД 9.7/00-01 “Регистър на възражения и жалби”;
- Обработката на постъпилите жалби се извършва при стриктно спазване на професионалната тайна, що се отнася до подалия жалбата и до предмета на жалбата;
- Техническият секретар на ЦИЕС комплектова постъпилите писмени документи и доказателства, предоставени от подателя, информира Ръководителя на ОССУ;
- ОССУ информира жалбоподателя, че е получил жалбата, чрез писмо или e-mail.

- Всички жалби започват да се разглеждат в срок до 5 работни дни след датата на постъпването им;
- Срокът за вземане на решение по постъпили жалби не трябва да надвишава 30 календарни дни;
- Ръководителят на ОССУ, извършва анализ на доказателствата и основателността за подаване на жалба;
- Ръководителят на ОССУ взема решения по постъпили жалби;
- При неоснователна жалба Ръководителят на ОССУ в писмен отговор мотивира отказа за предприемане на действия по разрешаването ѝ;
- При основателна жалба Ръководителят на ОССУ инициира предприемането на коригиращи действия съгласно ОП 10.3.7 “Коригиращи и превантивни действия”;
- Жалбоподателят се уведомява с писмо за резултата от предприетите действия;
- Ръководителят на ОССУ контролира изпълнението на предприети действия по постъпили жалби.

#### **в) Действия при постъпили възражения**

- Възражения се подават писмено в офиса на ЦИЕС и се регистрират от УПР в ОД 9.7/00-01 “Регистър на възражения и жалби”;
- УПР комплектова постъпилите писмени документи и доказателства, предоставени от подателя на възражението и информира Ръководителя на ОССУ. Той ги предава не по-късно от три дни, считано от получаването на възражението, на председателя на Комисията по възраженията;
- Възражението се разглежда на заседание на Комисията по възраженията, съгласно ОД 9.7/00-02 “Правила за работа на Комисията по възраженията”;
- При подбора на членовете в Комисията по възраженията се спазва изискването, че в нея не могат да участват лица, които не са участвали предварително в предмета на възражението;
- Крайният срок за вземане на решение от КВ е 30 (тридесет) работни дни считано от датата на постъпване на възражението;
- Председателят на Комисията по възраженията предава на Ръководителя на ОССУ доклада с решението;
- Решенията на КВ са окончателни и не подлежат на обжалване в Органа по сертификация;
- В случаите, когато подалият възражението не е удовлетворен от решението на КВ, той може да се обърне към акредитиращия орган- ИА „БСА” и/или към съда;
- Ръководителят на ОССУ е длъжен да приведе в изпълнение решението на КВ за всеки конкретен случай;
- Органът по сертификация уведомява писмено, чрез писмо с обратна разписка подателя на възражението за взетото решение в срок до три дни от излизане на решението на КВ;

ОССУ към ЦИЕС ЕООД обсъжда заедно с клиента и подалия жалбата/ възражението дали предмета им и взетото решение могат да бъдат огласени на обществеността и в каква степен.