



**Управление на жалби и възражения съгласно Основна процедура 7.13  
„Управление на жалби и възражения“  
Отдел „Оценяване на строителни продукти“ при ЦИЕС**

**Като жалба и възражение се разглежда всяко искане, постъпило от клиент във връзка с:**

- неспазване на договорените срокове за сертификация на строителни продукти;
- съмнение за прозрачност при прилаганите от ЦИЕС процедури за сертификация на строителни продукти;
- конфликт на интереси;
- поведението на служителите на ЦИЕС;
- съмнения в достоверността на резултатите, въз основа на които се извършва сертификацията на строителни продукти;
- решение за отказ за издаване, отнемане, преустановяване (временно спиране) на сертификат;
- временно спиране или прекратяване на процедурата за сертификация на строителни продукти;
- други.

Като жалба се разглежда всяко искане, подадено **в писмен вид**, относно дейностите по сертификация на строителни продукти на ЦИЕС, които не включват решение, взето от Управителя.

Като възражение се разглежда всяко искане, отнасящо се до дейностите по сертификация на строителни продукти, подадено **в писмен вид в 14-дневен срок** от вземането на решение от Управителя на ЦИЕС.

Всички подадени в писмен вид жалби и възражения, отнасящи се до дейността по сертификация на строителни продукти на ЦИЕС се регистрират в "Регистър на жалби и възражения".

**Жалбите и възраженията могат да бъдат подадени:**

- по e-mail на адрес [ctec@ctec-sz.com](mailto:ctec@ctec-sz.com),
- лично или по пощенски път на адрес: **гр. Стара Загора, ул. „Индуриална“ № 2.**

В случай, че решението за уреждане на жалбата не удовлетворява вносителя, жалбата може да премине във възражение.

Жалбите относно дейностите по сертификация на строителни продукти се разглеждат в следния ред:

- Жалбата се разглежда в срок до 5 работни дни след датата на постъпването;
- Жалбата се разглежда от Управителят, съвместно с Ръководител отдел и Отговорникът на системата за управление, при което се извършва анализ на доказателствата и основателността за подаване на жалба;
- Управителят на ЦИЕС взема решение за приемане или отхвърляне на жалбата;

- Срокът за вземане на решение по постъпила жалба не трябва да надвишава 30 календарни дни;
- Клиентът, подал жалбата, се информира писмено за взетото от Управителя на ЦИЕС решение за уреждане на жалбата;
- Когато жалбата бъде определена от Управителя на ЦИЕС като неоснователна, клиентът получава писмен отговор с мотивиран отказ за предприемане на действия по уреждането ѝ.

**Решението на Управителя при уреждане на жалбата е задължително за ЦИЕС и не води до каквито и да са дискриминационни действия за подателя на жалбата.**

**Възраженията относно дейностите по сертификация на строителни продукти се разглеждат в следния ред:**

- В срок до 3 работни дни след получаване на възражението, Ръководител отдел комплектува постъпилите от подателя на възражението писмени документи и доказателства и ги предава на Председателя на Комитета по безпристрастност.
- Председателят на Комитета по безпристрастност определя състав и Председател на Комисията по възраженията;
- Възражението се разглежда от Комисията по възраженията на нейно заседание, свикано от Председателя;
- Комисията по възраженията преценява правилността и законосъобразността на оспорвания акт и взема решение за приемане или отхвърляне на възражението. При този процес Комисията може да изиска провеждането на повторно изпитване/оценка на съответствието на продукта по отношение на показателите, предизвикали възражението;
- Клиентът, подал възражението, се информира писмено за взетото от Комисията решение за приемане или отхвърляне на възражението;
- Когато Комисията реши да отхвърли възражението, считайки го за неоснователно, тя съставя писмен отказ за приемане на възражението. Отказът се изпраща на подателя на възражението. Разноските по разглеждане на възражението са за сметка на подателя на възражението;
- Когато Комисията реши да приеме възражението като основателно, ЦИЕС предприема необходимите действия за уреждане на възражението и уведомява подателя на възражението относно резултата и завършването на процеса, свързан с разглеждането му. Разноските за предприетите действия по уреждане на възражението са за сметка на ЦИЕС.

**Решението на Комисията по възраженията при уреждане на възражения е задължително за ЦИЕС и не води до каквито и да са дискриминационни действия за подателя на възражението.**