



1. Цел

Настоящата процедура определя реда, изискванията, компетентностите и отговорностите при получаване, регистриране, разглеждане и предприемане на действия при постъпили възражения и жалби, свързани с дейността на Органа за сертификация на системи за управление при ЦИЕС ЕООД.

2. Област на приложение

Основната процедура се прилага в дейността на ЦИЕС ЕООД от всички служители и сътрудници, участващи в процеса по сертификация на системи за управление.

Възражение – изказано писмено искане, относно взето от Ръководителя на ОССУ или отговорното лице за взимане на решения, решение свързано със сертификация на системи за управление. Възраженията се разглеждат от Комисията по възраженията /КВ/.

Жалба- изказано писмено искане относно дейности, които не включват решение, взето от Ръководителя на ОССУ или отговорното лице за взимане на решения. Жалбите се разглеждат от Ръководителя на ОССУ. В случай, че взетото решение не удовлетворява вносителя, жалбата може да премине във възражение.

Ред на действие

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;

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 договорирани 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.

Действия при постъпили възражения и жалби,

Действия при постъпили жалби, свързани с дейностите по сертификация на ОССУ



- Жалби се подават писмено в офиса на ЦИЕС и се регистрират от Отговорника на СУ в “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;
- Отговорника на СУ на ОССУ 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 “Коригиращи действия”;
- Жалбоподателят се уведомява с писмо за резултата от предприетите действия;
- Ръководителят на ОССУ контролира изпълнението на предприети действия по постъпили жалби.

Действия при постъпили възражения

- Възражения се подават писмено в офиса на ЦИЕС и се регистрират от Отговорника на СУ на ОССУ в “Регистър на възражения и жалби”;
- Отговорникът на СУ 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 “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 екипите, които са извършили сертификацията на системата за управление, а също и лица, които представляват заявителя или негови конкуренти.
- Членовете на комисията по възраженията подписват Декларация за безпристрастност, отсъствие на конфликт на интереси и опазване на професионалната и търговска тайна за КЗБ/КВ.
- 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.