

## 1. ЦЕЛ

Настоящата процедура определя реда, изискванията, компетентностите и отговорностите при получаване, регистриране, разглеждане и предприемане на действия при постъпили жалби и възражения. Тази процедура е публична и се представя при поискване на клиента.

## 2. ОБХВАТ

Процедура се прилага от ръководителя, отговорника по качеството и всички засегнати от жалбата или възражението инспектори.

## 3. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ

### 3.1 Ръководител на ОКА:

- Разглежда и предлага етапи и методи на действие за решения по постъпили жалби и възражения
- Контролира на всеки етап изпълнението на предприети действия по постъпили жалби и възражения;
- Определя подходящи коригиращи действия.

### 3.2 Отговорник по качеството:

- Управява процеса на разглеждане на постъпили жалби и възражения;
- Подготвя необходимите документи за разглеждане на жалбата или възражението
- Води записи за всички етапи по процеса и съхранява записите от действията по жалбите и възраженията и предприетите коригиращи действия.

## 4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

### 4.1 Общи положения

Органът за контрол от вида А класифицира като жалба писмено оплакване на клиент от действия на член от персонала, от избран метод или от неспазване на договорирани срокове за извършване на контрол и други подобни.

Отклонения могат да възникнат при или във връзка с:

- неспазване на договорирани срокове за контрол;
- отсъствие на прозрачност на прилаганите от ОКА процедури за контрол;
- конфликт на интереси;
- поведението на инспекторите

Разработил :.....

инж. М. Стилева

Дата: 01.04.2022г.

Проверил :.....

инж. П.Баджаков

Дата: 01.04.2022г.

Утвърдил Р-л:.....

инж. Ч.Атанасова

Дата: 01.04.2022г.





- други.

Органът за контрол от вида А класифицира като като възражение писмено оплакване на клиент за несъгласие с резултати от контрола.

Възражения могат да възникнат при или във връзка с:

- несъгласие с получените резултати, въз основа на които се извършва оценката за съответствие и заключението от контрола;
- отказ за издаване, отнемане, преустановяване (временно спиране) на сертификат за контрол;
- временно спиране на процедурата за контрол;
- прекратяване на процедурата за контрол;
- други.

Критично отклонение от качеството е:

- грешка, която пряко или косвено може да стане причина за смъртен случай или телесна повреда на лицата, които се позовават на разглежданите резултати;
- грешка, която може да наруши изпълнението на функциите на обекта за контрол;
- грешка, която може да доведе до сериозни финансови вреди за клиента.

#### 4.2 Процес на разглеждане на жалбите или възражения

Жалби се подават писмено в офиса на ОКА и се регистрират от отговорника по качеството или ръководителя във ФК 7.5\_1/01 „Регистър за жалби и възражения“.


Всички регистрирани жалби или възражения се разглеждат в срок до 7(седем) работни дни след датата на регистрирането им.


Срокът за вземане на решение по постъпила жалба до 30(трийсет) работни дни. Срокът за вземане решение по постъпило възражение не трябва да надвишава 90(деветдесет) работни дни.


Ръководител ОКА и отговорника по качеството извършват анализ на основателността за подаване на жалбата или възражението.

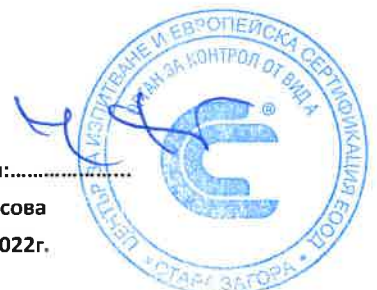
При категорично решение, че жалбата или възражението са неоснователни ръководителя в писмен представя аргументиран отговор и мотивира отказа за предприемане на действия по разрешаването ѝ.

При основателна жалба или възражение Ръководителя ОКА организира предприемането на коригиращи действия съгласно ОПК 8.7\_1 „Коригиращи и превантивни действия“.

Разработил :   
инж. М. Стилева  
Дата: 01.04.2022г.

Проверил :   
инж. П.Баджаков  
Дата: 01.04.2022г.

Утвърдил Р-л:   
инж. Ч.Атанасова  
Дата: 01.04.2022г.





Ръководителя ОКА контролира изпълнението на предприети действия през всички етапи на процеса. Клиентът се уведомява през всичките етапи на процеса.

#### 4.3 Действия при постъпили възражения

Възражения се регистрират с входящ номер писмено в офиса на ОКА и се регистрират във **ФК 7.5\_1/01** „Регистър за жалби и възражения“. Срокът за подаване е три работни дни след получаване на документите по които клиента възразява срещу окончателната оценка или получените резултати.

При възражения свързани със съмнения в достоверността на резултатите, получени от контрола, ръководителя ОКА извършва подробни анализи на данните от записите и документите. При необходимост ръководството може да привлече и външни експерти.

Клиентът се уведомява през всичките етапи на процеса

**4.3.1.** При становище, че има доказателства за извършен контрол съгласно изискванията, но са допуснати грешки при съставянето на протоколи и/или сертификати и възражението е основателно, отговорника по качеството и съответния инспектор коригират по установения ред съответните документи така, че резултатите да отразяват действителните констатации. Ръководител ОКА уведомява писмено подателя на възражението, за предприетите коригиращи действия.

При невъзможност спорът между страните да се реши по този начин, възложителят може да отправи възражението си към трета независима страна. При критично възражение контрола може да се извърши и от друг акредитиран орган за контрол. Споровете в този случай се решават съгласно законите на Република България.

При основателно възражение отговорникът по качеството организира извършване на извънпланов вътрешен одит .

**4.3.2.** При становище, че не са допуснати грешки при съставянето на протоколи и сертификати, а резултатите от контрола не отговарят на изискванията, за да се издаде сертификат, Ръководител ОКА взема решение за провеждането на повторен контрол. Той се осъществява от двама експерти на ОКА, независимо един от друг, при което:

ако резултатите са еднакви и съвпадат с тези от предишния контрол, възражението се счита за неоснователно. Ръководител ОКА съставя писмен отказ за приемане на възражението. Отказът се изпраща на подателя му.

Разноските са за сметка на подателя на възражението.

Разработил : 


инж. М. Стилева

Дата: 01.04.2022г.

Проверил : 

инж. П.Баджаков

Дата: 01.04.2022г.

Утвърдил Р-л: 

инж. Ч.Атанасова

Дата: 01.04.2022г.



ако резултатите са еднакви, но са различни от предишния контрол, възражението се счита за основателно. Ръководител ОКА предприема коригиращи действия и уведомява подателя на възражението за предприетите мерки за отстраняване на несъответствието. Разноските са за сметка на ОКА. Резултатите от повторния контрол се нанасят в протоколи. На базата на получените данни се изготвя сертификат за контрола  
Всички документи се управляват в съответствие с **ОПК 8.3\_1**" Управление на документи"  
При годишния преглед на системата за управление от ръководството, документите от жалбите и възраженията се анализират отново.

**Съпътстващи документи:**

**ФК 7.5\_1/01** „Регистър за жалби и възражения“

**Позовани документи:**

**ОПК 8.3\_1** „Управление на документи“

**ОПК 8.7\_1** „Коригиращи и превантивни действия“

Разработил :.....  
инж. М. Стилева  
Дата: 01.04.2022г.

Проверил :.....  
инж. П.Баджаков  
Дата: 01.04.2022г.

Утвърдил Р-л:.....  
инж. Ч.Атанасова  
Дата: 01.04.2022г.

