



## Управление на молби, жалби, възражения

**Молби и жалби** могат да възникнат при или във връзка с:

- ❑ неспазване на договорираните срокове за оценяване;
- ❑ отсъствие на прозрачност на прилаганите от NB-ЦИЕС процедури за оценяване на съответствието;
- ❑ конфликт на интереси;
- ❑ поведението на служителите или сътрудниците на NB-ЦИЕС;
- ❑ други.

### Възражения

Възражения могат да възникнат при или във връзка с:

- ❑ съмнения в достоверността на резултатите, въз основа на които се извършва оценяването на съответствието;
- ❑ решение за отказ за издаване, отнемане, преустановяване (временно спиране) на сертификат;
- ❑ временно спиране на процедурата за оценяване на съответствието;
- ❑ прекратяване на процедурата за оценяване на съответствието;
- ❑ конфликт на интереси;
- ❑ други.

### Действия при постъпили молби и жалби

- ❑ Молби и жалби се подават писмено в офиса на ЦИЕС и се регистрират от отговорника по качеството в ОД 7.0/00-00-01 "Регистър на молби, жалби и възражения";
- ❑ Всички молби и жалби започват да се разглеждат в срок до 5 работни дни след датата на постъпването им;
- ❑ Срокът за вземане на решение по постъпила молба или жалба не трябва да надвишава 30 календарни дни;
- ❑ Управителят взема решения по постъпили молби и жалби и писмено уведомява подателя;
- ❑ При неоснователна молба или жалба Управителят в писмен отговор мотивира отказа за предприемане на действия по разрешаването им.
- ❑ Управителят контролира изпълнението на предприети действия по постъпили молби и жалби.



## Действия при постъпили възражения

- Възражения се подават писмено в офиса на ЦИЕС и се регистрират в ОД 7.0/00-00-01 "Регистър на молби, жалби и възражения";
- Отговорникът по качеството попълва ОД 7.0/00-00-02 "Лист за обработване на молби, жалби и възражения", комплектова го с постъпилите писмени документи и доказателства, предоставени от подателя на възражението, информира Р-л отдел и 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 4.2/00-00-02 "Правила за работа на Комисията по възраженията";
- При възражения, свързани със **съмнения в достоверността на резултатите**, въз основа на които се извършва оценяването:
  - Комисията по възраженията (КВ) сравнява данните от записите и документите.
  - Ако се установи, че има доказателства за съответствието на продукта с изискванията, но са допуснати грешки при съставянето на доклади, протоколи и/или сертификати, възражението е основателно и NB-ЦИЕС коригира по подходящ начин съответните документи, така, че резултатите да отразяват действителните констатации. КВ уведомява писмено подателя на възражението, а отговорника по качеството предприема коригиращи действия.
  - Ако се установи, че не са допуснати грешки при съставянето на доклади, протоколи, удостоверения, сертификати, а резултатите от изпитване или оценяване на съответствието не отговарят на изискванията, за да се издаде сертификат или удостоверение, КВ взема решение за провеждането на повторно изпитване/оценка на съответствието на продукта по отношение на показателите, предизвикали възражението. Повторната проверка се осъществява от двама сътрудника на NB-ЦИЕС, независимо един от друг, при което:
    - а) ако резултатите са еднакви и съвпадат с резултатите от оценяване на съответствието, възражението се счита от КВ за неоснователно. Отговорникът по качеството съставя писмен отказ за приемане на възражението. Отказът се изпраща на подателя на възражението, на органа, издал разрешението на NB-ЦИЕС, и на други заинтересовани страни. Разноските са за сметка на подателя на възражението.



б) ако резултатите са еднакви, но са различни от тези при оценяване на съответствието, КВ счита възражението за основателно. Отговорникът по качеството и Р-л отдел предприема коригиращи действия. Отговорникът по качеството уведомява подателя на възражението за предприетите мерки за отстраняване на несъответствието. Разноските са а сметка на NB-ЦИЕС

в) ако всички резултати са различни, Комисията по възраженията взема решение за извършване на повторно оценяване на съответствието. Повторното оценяване на съответствието се извършва от нов екип. В случай, че се констатира несъответствия, както в първоначално извършеното оценяване на съответствието, възражението се счита за неоснователно и подателят му заплаща разноските по повторно извършените дейности по оценяване на съответствието.

Ако при повторното оценяване на съответствието се установи, че продуктът отговаря на съществените изисквания, КВ приема възражението като основателно. Р-л отдел предприема коригиращи действия в съответствие с ОП 4.5 "Управление на несъответствията. Коригиращи и превантивни действия". Разноските по повторно приложената процедура по оценяване на съответствието са за сметка на NB-ЦИЕС.