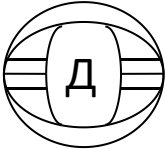


Орган за контрол от вид А 	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Код: 7.5-ОПК01 Издание: 05 В сила от: 15.08.2023 Страница: 1 от 8
--	--	---

7.5–ОПК01

УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Вид на разпространението

контролирано

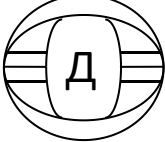


неконтролирано



Утвърдил	Борянка Неделкова	Р-л БРК ОК-А		15.08.2023
Проверил	Камен Димитров	Зам.Р-л. БРК ОК-А		15.08.2023
Разработил	Георги Григоров	ОК		15.08.2023
	Име, фамилия	Длъжност	Подпис	Дата

Всички права са запазени от Орган за контрол от вид А „ДАТЕЛ” ООД – гр. София. Не се разрешава размножаването и предаването на трети страни, без съгласието на Орган за контрол от вид А "ДАТЕЛ"

Орган за контрол от вид А 	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Код: 7.5-ОПК01 Издание: 05 В сила от: 15.08.2023 Страница: 2 от 8
--	--	---

СПИСЪК НА ИЗМЕНЕНИЯТА НА ПРОЦЕДУРАТА

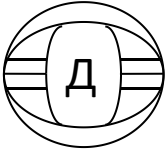
№ на изменение	Дата	Изменение № на стр.	Предложил	В сила от:	Кратко описание на измененията

СПИСЪК НА ПРИТЕЖАТЕЛИТЕ НА ДОКУМЕНТА

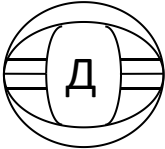
Име, фамилия	Длъжност	Издание, изменение	Дата на получаване	Оригинал/Копие, контролиран или неконтролиран документ	Подпис
Борянка Неделкова	Р-л ОК-А БРК	Издание 05	15.08.2023	Оригинал, контролиран документ	
Марио Крушовенски	Специалист	Издание 05	15.08.2023		
Камен Димитров	Зам.Р-л БРК	Издание 05	15.08.2023		
Георги Григоров	ОК	Издание 05	15.08.2023		

СЪДЪРЖАНИЕ

1.	ЦЕЛ.....	4
2.	ОБХВАТ.....	4

Орган за контрол от вид А 	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Код: 7.5-ОПК01 Издание: 05 В сила от: 15.08.2023 Страница: 3 от 8
--	--	---

3.	ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ	4
4.	ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ.....	4
4.1	ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
4.2	ПОДАВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ.....	5
4.3	ПРЕГЛЕД НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА.....	5
4.4	ПРОУЧВАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ.....	5
4.5	РЕШЕНИЕ ЗА ОСНОВАТЕЛНОСТ.....	7
4.6	ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ И ОЦЕНКА НА ТЯХНАТА ЕФЕКТИВНОСТ	7
5.	ЗАПИСИ.....	7
6.	ПРЕГЛЕД, УТВЪРЖДАВАНЕ И ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ.....	8
7.	СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ.....	8
8.	ПРИЛОЖЕНИЯ.....	8

Орган за контрол от вид А 	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Код: 7.5-ОПК01 Издание: 05 В сила от: 15.08.2023 Страница: 4 от 8
--	--	---

1. ЦЕЛ

Определяне на реда за приемане, регистриране, разглеждане и решаване на постъпващите жалби и възражения в ОК-А, с оглед постигане на висока удовлетвореност на услугите по контрол.

2. ОБХВАТ

Настоящата процедура обхваща всички процеси, свързани с управление на постъпилите жалби и възражения на клиентите, ползвали услугите на органа за контрол.

3. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВОМОЩИЯ

Отговорност за приемане /събиране/ на жалби и възражения, анализ на тяхната основателност /проверка на информацията за потвърждаване на жалбата или възражението/, установяването на причините и първопричините за тяхното възникване, изследване на разпространението им и елиминиране на несъответстващ продукт/корекция, както и действия и контрол за елиминиране на причини, първопричини и елиминиране на несъответстващ продукт, корекция носи ръководството на ОК-А.

За решаване на проблемите по подадени жалби и възражения носи отговорност ръководството на ОК-А, въпреки че разглеждането може да се осъществи от външно за Органа за контрол лице или комисия.

Отговорност за отстраняване на несъответствията, повод за недоволство от страна на клиента носят всички специалисти от ОК-А и на първо място тези, които са ги допуснали.

4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

4.1 ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Жалба – писмено изразена неудовлетвореност на клиента, свързана с определени действия на специалистите от органа за контрол във връзка с прилагане на документираните процедури.

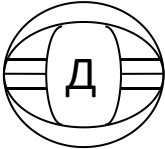
Жалбата може да бъде подадена във връзка с:

- Дейността на органа за контрол при проявени организационни недостатъци /просрочване на договорени срокове, неспазване на договорености, недостатъчна информация на клиента и др./
- Дейността на специалистите от органа за контрол във връзка със спазване на техническите изисквания за експлоатация на обектите; условията за провеждане на контрол и др.

Възражение – несъгласие срещу неблагоприятни за клиента решения на ОК-А във връзка с:

- Резултати от контрол;
- Отказ от приемане на заявка;
- Отказ от извършване на контрол.

Всички права са запазени от Орган за контрол от вид А „ДАТЕЛ“ ООД – гр. София. Не се разрешава размножаването и предаването на трети страни, без съгласието на Орган за контрол от вид А „ДАТЕЛ“

Орган за контрол от вид А 	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Код: 7.5-ОПК01 Издание: 05 В сила от: 15.08.2023 Страница: 5 от 8
--	--	---

4.2 ПОДАВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Възложителят или негов представител има право да представи писмено жалба или възражение, в хода и след приключване на контрола.

В случай, че клиента иска да подаде жалба или възражение, той има право писмено да подаде такъв документ. Жалбата или възражението се оформят в свободен текст, но трябва да съдържат писмена обосновка в срок **до 15 дни от датата на събитието**, като писмото трябва да съдържа и следните реквизити:

- трите имена на подателя, адрес, телефон;
- име на юридическото лице, чийто представител е жалбоподателя;
- изложение на обстоятелствата, предмет на жалбата или възражението;
- искането;
- подпис на подателя и дата;

Всички постъпили жалби и възражения получават входящ номер в деня на тяхното получаване и се регистрират в **ОД 7.5-ОПК01-1** „Дневник за регистриране на жалби и възражения”.

Проверка за редовност на постъпили жалби и възражения се извършва от отговорникът по качеството, който при необходимост осъществява последващи контакти с жалбоподателя, за изясняване на допълнителни подробности. Кореспонденцията задължително е в писмен вид.

Анонимни жалби и възражения не се разглеждат.

4.3 ПРЕГЛЕД НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

Ръководителят и отговорникът по качеството се запознават с постъпилата жалба и преценяват нейната относимост към дейността на органа за контрол.

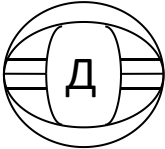
В случай, че се установи, че в жалбата са изложени факти или искания, неотносими към дейността на органа за контрол, отговорникът по качеството писмено уведомява подателя за това, като представя отчет за напредъка на проучването. Във всички останали случаи се пристъпва към подробно разглеждане и последващо решение за основателност. Жалбоподателят се уведомява за това.

4.4 ПРОУЧВАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Постъпилите жалби и възражения **се разглеждат в срок от 7 календарни дни** след тяхната регистрация в **ОД 7.5-ОПК01-2** „Дневник за регистриране на жалби и възражения”. Органът за контрол е отговорен за предприемане на събиране и проверка на цялата необходима информация, за да може жалбата/възражението да бъдат оценени.

За разглеждане на всеки конкретен случай лицето, което разглежда жалба или възражение не следва да е взело участие в изпълнението на конкретната заявка/договор и да не е взело участие в дейностите, за които се отнася жалбата или възражението.

Всички права са запазени от Орган за контрол от вид А „ДАТЕЛ” ООД – гр. София. Не се разрешава размножаването и предаването на трети страни, без съгласието на Орган за контрол от вид А „ДАТЕЛ”

Орган за контрол от вид А 	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Код: 7.5-ОПК01 Издание: 05 В сила от: 15.08.2023 Страница: 6 от 8
--	--	---

Изискването е лицето, разглеждащо и вземащо решение по постъпила жалбата или възражението да е независимо /да не е участник в съответната дейност/, да е компетентно /да е с доказана компетентност по казуса – с необходимата квалификация или сертификация/, когато проблемите са от компетентност на специалист по контрол и да спазва конфиденциалност на придобитата информация и да опазва придобитата производствена и технологична тайна на информацията.

Ако не може да се осигури такова лице, същото се избира да е участвало в екип по предходен одит /това дава увереност на ОК-А, че лицето вече познава системата за управление/ и да притежава необходимата компетентност и независимост.

Когато е необходим избор на повече от едно лице се избира нечетен състав от независими, компетентни, квалифицирани и/или сертифицирани лица. Решенията се взимат с квалифицирано мнозинство.

За целта преди да се предостави достъп до документите на това лице му се предоставя за подпис „Декларация за опазване на професионалната тайна”, **ОД 8.6-ОПК01-7.**

Подробностите по решението се описват в „Доклад за решение по подадена жалба/възражение”, **ОД 7.5-ОПК01-2.** Доклада се утвърждава от член на висшето ръководство, при спазване на изискването, тези лица да не са участвали в дейностите, за които се отнася жалбата/възражението. Когато висшето ръководство на ОК-А е участвало във въпросните дейности, описани в жалбата/възражението, утвърждаването се извършва от управителят на „ДАТЕЛ” ООД. Органът за контрол осигурява предприемане на подходящи мерки и действия.

Независимо от това, че решението е взето от външно за ОК-А лице /когато това е така/, отговорността винаги се носи от Органа за контрол.

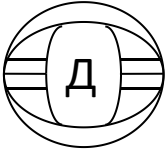
Проучването **трае 5 работни дни.**

След представяне на доклада при необходимост в ОК-А се предвиждат коригиращи или превантивни действия по реда на процедура **8.7-ОПК01** „Управление на несъответствия. Коригиращи и превантивни действия”.

При изследване на проблемите Органът за контрол осигурява предприемане на всички необходими и подходящи действия.

Тези действия включват:

- идентифициране на несъответствието или на превантивното действие;
- изследване на причините и първопричините за появата;
- определяне на подходящи коригиращи действия за елиминиране на несъответствието или потенциалния проблем, както и на причините и първопричините, които да кореспондират на вида на проблема и осигуряване тяхното своевременно изпълнение;
- оценяване на необходимостта от предприемане на действия, които гарантират, че проблема няма да се повтори;

Орган за контрол от вид А 	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Код: 7.5-ОПК01 Издание: 05 В сила от: 15.08.2023 Страница: 7 от 8
--	--	---

- изследване на разпространението на проблема и елиминиране на несъответстващ продукт/корекция;
- записване на действията;
- преглед на ефикасността на извършените действия.

Лицата от Органа за контрол, за които е установено, че са допуснали несъответствие описват подробно в доклад свободна форма, адресиран до висше стоящия ръководител цялата необходима информация за изясняване на проблемите.

4.5 РЕШЕНИЕ ЗА ОСНОВАТЕЛНОСТ

Лицето по решението класифицира жалбата/възражението, като ОСНОВАТЕЛНИ или НЕОСНОВАТЕЛНИ и описва тази основателност, като становище в „Доклад за решение по подадена жалба/възражение”, **ОД 7.5-ОПК01-2**.

Отговорникът по качеството писмено информира подателя на жалбата/възражението за решението за основателност, както и за действията, които Органът за контрол е предприел **в срок от 3 /три/ дни след взимане на решението**. На клиента се изпраща „Писмо за уведомяване по решение от постъпила жалба/възражение”, **ОД 7.5-ОПК01-3**.

Ако клиентът не е съгласен с решение по негова жалба, той може да подаде възражение.

Когато клиентът не е съгласен с решения по подадена жалба/възражение споровете могат да се решат и по съдебен път. Разходите са за неизправната страна. Нерешените спорове между страните се решават в съответствие с действащото законодателство.

4.6 ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ И ОЦЕНКА ЗА ТЯХНАТА ЕФЕКТИВНОСТ

При доказана основателност на жалбата/възражението, отговорникът по качеството съвместно с член на висшето ръководство предприемат действията за определяне на подходящи коригиращи и превантивни действия и срокове и отговорници за тяхното отстраняване съгласно изискванията на системата за управление - „Управления на несъответствията. Коригиращи и превантивни действия”, **8.7-ОПК01**.

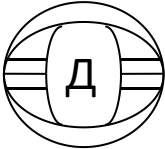
В процеса на обсъждането ясно трябва да се определи причината, в резултат на която е настъпило обстоятелство, повлияло негативно на дейностите.

5. ЗАПИСИ

Всички записи, които се изготвят по реда на настоящата процедура се съхранява в папка „Жалби и възражения”.

Документираните резултати са част от входна информация за Прегледа от ръководството, съгл. **8.5-ОПК01** „Преглед от ръководството”.

Регистърът за жалби и възражения и документите по постъпилите такива се съхраняват от Отговорника по качеството на органа за контрол за срок от четири години, съгл. изискванията на **8.4-ОПК01** „Управление на записи/документи”.

Орган за контрол от вид А 	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Код: 7.5-ОПК01 Издание: 05 В сила от: 15.08.2023 Страница: 8 от 8
--	--	---

6. ПРЕГЛЕД, УТВЪРЖДАВАНЕ И ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ

Настоящата процедура подлежи на изменения и допълнения съгласно правилата, описани в 8.3-ОПК01 „Управление на документите“.

При необходимост от усъвършенстване на системата за управление – при разширяване на обхвата на акредитацията, или неговото ограничаване, при промени в принципите и политиките на ОК-А и „ДАТЕЛ“ ООД, при констатирани несъответствия, превантивни действия и в рамките на прегледа от ръководството се извършва преглед на процедурата с цел, установяване на нейното съответствие с изискванията на БДС EN ISO/IEC 17020 и се актуализира, при констатирана такава необходимост.

С изтичане на четири годишния период на валидност на Сертификата за акредитация или промяна на стандарт или друг нормативен акт, настоящата процедура се преразглежда за установяване на нейната адекватност и приложимост.

7. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

- 8.4-ОПК01** Управление на записи/документи;
- 8.5-ОПК01** Преглед от ръководството;
- 8.7-ОПК01** Управления на несъответствията. Коригиращи и превантивни действия.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ

- ОД 7.5-ОПК01-1** Дневник за регистриране на жалби и възражения;
- ОД 7.5-ОПК01-2** Доклад за решение по подадена жалба/възражение;
- ОД 7.5-ОПК01-3** Писмо за уведомяване по решение от постъпила жалба/възражение;
- ОД 8.6-ОПК01-7** Декларация за опазване на професионалната тайна.