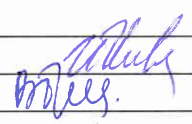
	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД А РЗИ - ВЕЛИКО ТЪРНОВО	ОПК 7.5 ОК А-13
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Издание 5 Редакция 01
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница 1/4

Хронология на измененията:

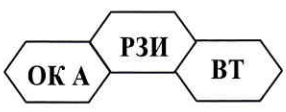
Дата	Версия	Издание	Внесено изменение, стр. №	Предложил	Утвърдил

Притежатели на контролирани копия:

№ по ред	Име, фамилия	Длъжност	Оригинал/ Копие №	Подпис
1.	Иваничка Калчева	Р-л на ОК А	копие 01	
2.	инж. Валентина Трифонова	ОК	оригинал	
3.	ИА БСА	Водещ оценител	копие 02	

Разработил:	инж. Валентина Трифонова	отг. по качеството	10.12.2013г.
Утвърдил:	Иваничка Калчева	р-л на ОК А	11.12.2013г.
	име, фамилия	длъжност	дата



	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД А РЗИ - ВЕЛИКО ТЪРНОВО	ОПК 7.5 ОК А-13
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Издание 5 Редакция 01
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница 2/4

1. ЦЕЛ: Документиране на процеса за получаване, оценяване и вземане на решение по жалби и възражения, получени от клиенти или други заинтересовани лица.

2. ОБХВАТ: Отнася се за всички случаи, когато постъпват жалби и възражения срещу контрола, извършен от ОК А.

3. ПОЗОВАВАНЕ: Процедурата е разработена въз основа на:

3.1. БДС EN ISO/ IEC 17020:2012 Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол.

4. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ:

4.1. БДС EN ISO/ IEC 17020:2012 Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол.

4.2. БДС EN ISO 9000:2007 Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник.

4.3. Жалба - изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред орган за контрол във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

4.4. Възражение – Искане от предоставящия обекта за контрол до органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект.

4.5. ОК А – орган за контрол от вид А;

4.6. ОК – отговорник по качеството.

5. ОТГОВОРНОСТИ:

5.1. Ръководител ОК А и ОК отговарят за осигуряване на действията (приемане, проучване, разрешаване) с постъпили жалби и възражения.

5.2. Ръководител ОК А и ОК са длъжни да предоставят информация за процедурата на подаване на жалби и възражения на всяко заинтересовано лице при поискване.



5.3. Ръководител ОК А носи отговорност за вземане на решение и отговор на постъпили жалби и възражения.


6. ОПИСАНИЕ:

6.1. Регистриране на жалби и възражения

Жалбите и възраженията постъпват задължително в писмен вид и включват описание на същността на жалбата или възражението; наименование на подателя /организация, обект, адрес, дата, подпис/. При внесени в ОКА устни жалби или възражения, клиентът попълва в приемния офис формуляр "Карта за жалби и възражения" – ФК 7.5-01 ОК А-13.

Постъпилите жалби и/или възражения се регистрират от ОК в дневник със съответен регистрационен номер. Формата на дневника е дадена в приложение ФК 7.5-02 ОК А-13.

Разработил:	инж. Валентина Трифонова	отг. по качеството		10.12.2013г.
Утвърдил:	Иваничка Калчева	р-л на ОК А		11.12.2013г.
	име, фамилия	длъжност	подпис	дата

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД А РЗИ - ВЕЛИКО ТЪРНОВО	ОПК 7.5 ОК А-13
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Издание 5 Редакция 01
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница 3/4

Отговорът по жалбата се предава на жалбоподателя на ръка или се изпраща по пощата чрез обратна разписка, която се съхранява в ОК А.

При приемане на жалба/възражение ръководството на ОК А първо потвърждава, дали тя се отнася за дейностите по контрола, за които той е отговорен, и ако това е така, тогава се пристъпва към разглеждането ѝ.

6.2. Уреждане на жалби и възражения

Органът за контрол отговаря за всички взети решения на всички нива на процеса на разглеждане на жалбите и възраженията.

Жалбите, свързани с дейността на ОК А, се разглеждат в срок до пет работни дни от ръководителя на ОК А, отговорника по качеството и сътрудник от персонала, който не е участвал в процеса, по който е жалбата или възражението, като се търсят причините за възникването. Извършва се проучване на жалбата или възражението.

Въз основа анализа на потенциалните причини се взема решение за действия с отговорници и срокове.

Ръководителят на ОК А уведомява писмено подателя за взетите решения.

При оценяване на жалбата като **основателна**, действия за коригиране се провеждат в двуседмичен срок от регистрирането ѝ (освен ако клиента няма други изисквания).

Ако жалбата е оценена като **неоснователна** това се съобщава на клиента в писмен вид с аргументи. Като неоснователна жалба или възражение ОК А приема такива, които са подадени анонимно и не ги разглежда.

Когато при анализа на жалбата се установи вина на специалист на ОК А, ръководителят на органа предприема мерки за изясняване на обстоятелствата и действа съгласно Правилник за вътрешния ред в РЗИ и/или Правилник за вътрешния ред в ОК А.

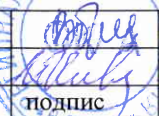

Ръководството на ОК А разглежда и анализира постъпилите възражения срещу резултатите от извършени контролни дейности от специалистите на ОК А в тридневен срок от датата на тяхното регистриране. Взетото решение и отговорника за изпълнението му се отбелязват в дневника. Проучването и вземането на решение по възражения не води до каквито и да е дискриминационни действия.

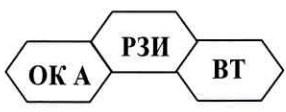
Ръководител ОК А дава мотивиран отговор на жалбата/ възражението в петдневен срок от разглеждането му и информира клиента, че е даден ход на жалбата/ възражението.

При основателно възражение, на клиента се поднасят извинения и се предприемат действия по извършване на повторен контрол, като разходите са за сметка на органа.

При потвърждаване на първите резултати, разходите се заплащат от клиента, т.е. ако възраженията са неоснователни.

ОК А предоставя на клиента възможност за достъп при повторното извършване на контролните дейности на определени места. Този достъп не трябва да влиза в конфликт с правилата на конфиденциалност на информацията към други клиенти и с правилата за ТБОТ, действащи в ОК А.

Разработил:	инж. Валентина Трифонова	отг. по качеството		10.12.2013г.
Утвърдил:	Иваничка Калчева	р-л на ОК А		11.12.2013г.
	име, фамилия	длъжност	подпис	дата

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД А РЗИ - ВЕЛИКО ТЪРНОВО	ОПК 7.5 ОК А-13
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Издание 5 Редакция 01 Страница 4/4
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	

Резултатите от повторно извършения контрол се оформят в протокол и сертификат от контрола. Един оригинален екземпляр се предоставя на клиента подал възражението срещу подпис във входящо- изходящия журнал.

Срокът за предявяване на възражения е пет дни от датата на получаване на протоколите и сертификатите.

При повторно изпитване, по желание на клиента и при решение на ОК А, то може да се извърши в друг акредитиран от ИА БСА орган за контрол от вид А, в присъствието на представители на двете страни.

Решението, което се съобщава на подателя на жалбата или възражението, се взема или преглежда и одобрява от лице (лица), които не са участвали във въпросните първоначални дейности за контрол. Органът за контрол официално съобщава на подателя на жалбата или възражението за края на процеса на разглеждане на жалбата или възражението, с писмо с изх. № на РЗИ. Целият процес от приемане, потвърждаване, изследване и вземане на решение е един месец от датата на подаване на жалбата/ възражението.

6.3.Коригиращи и превантивни действия

След провеждане на дейностите и анализа се набелязват и документират коригиращи действия за отстраняване на предявените претенции- жалби или възражения, с отговорници и срокове за тяхното изпълнение като се попълва формуляр за коригиращо/превантивно действие ФК 8.7-01 ОК А-13.

За да не се допускат пропуски в бъдещата работа на ОК А, се прави анализ на претенциите в жалбите и възраженията и се предприемат съответните превантивни действия: по отношение на квалификацията на персонала, по системата за управление, по процедурите за контрол и други причини.

В годишния преглед на СУ от висшето ръководство представителят на ръководството включва информация за жалбите и възраженията и предприетите относно тяхното разрешаване коригиращи/превантивни действия.

Ръководителят на органа за контрол или отговорника по качество поддържа обратна връзка с клиентите на ОК А и при необходимост предприема съответните действия за своевременно уреждане на жалби или възражения срещу резултатите от контрола или други възникнали проблеми.

7. ЗАПИСИ:



Документите съставени по процедурата се съхраняват от отговорника по качество в срок от една година, след което се архивират и управляват съгласно процедура ОПК 8.4. ОК А-13.

8. ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ:

8.1. ФК 7.5-01 ОК А-13 - Карта за жалби и възражения;

8.2. ФК 7.5-02 ОК А-13 - Дневник за регистрация на жалби/възражения

8.3. ФК 8.7-01 ОК А-13 – Формуляр за коригиращо/ превантивно действие

Разработил:	инж. Валентина Трифонова	отг. по качеството		10.12.2013г.
Утвърдил:	Иваничка Калчева	р-л на ОК А		11.12.2013г.
	име, фамилия	длъжност	подпис	дата

