

<b>СИТИ - КЕД</b> <b>Монтконтрол</b> <b>МОНТАНА</b>	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С	
	ПРОЦЕДУРА ОКС 7.5 ПР 01- 03	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Версия 3 Страница 1 Вс.стр. 5

◆ Списък на измененията:

№ ред	Дата	Внесено изменение		Предложил		Отг. по качеството	
		стр. №	В сила от	Фамилия	Подпис	Фамилия	Подпис

	Име, фамилия	Длъжност	Подпис	Дата
Разработил	П. Митов	Отговорник по качеството		28.08.2020г.
Утвърдил	д-р инж.Т.Тодоров	Ръководител ОКС		28.08.2020г.

<b>СИТИ - КЕД</b>  <b>Монтконтрол</b>  <b>МОНТАНА</b>	<b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С</b>	
	<b>ПРОЦЕДУРА ОКС 7.5 ПР 01- 03</b>	
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>	Версия 3
		Страница 2 Вс.стр. 5

## 1. ЦЕЛ:

Настоящата процедура определя реда за получаване, оценяване и вземане на решение по жалби и възражения или друг вид обратна информация, получена от клиенти, или от други заинтересовани лица във връзка с работата на ОКС.

## 2. ОБХВАТ:

Процедурата се прилага за жалби и възражения срещу резултатите от контрола и/или дейността на ОКС.

## 3. ПОЗОВАВАНЕ:

Процедурата е разработена на основание на БДС EN ISO/IEC 17020 : 2012г. и ILAC P15:05/2020.

## 4. Термини по смисъла на настоящата процедура:

- **възражения** – искане от доставчика на обекта за контрол до органа за контрол за преразглеждане на вече взето от него решение спрямо този обект.

Възраженията може да са направени срещу резултатите от контрола или срещу резултат от подадена рекламация/жалба;

- **жалба** – израз на неудовлетвореност, различна от възражението, от лице или организация пред органа за контрол във връзка с действията на ОК, при което се очаква отговор.

Жалбата може да е в резултат от дейността на органа за контрол или член на персонала му.

## 5.СЪДЪРЖАНИЕ :

**5.1** Процесът на разглеждане на жалбите и възраженията включва следните елементи и методи:

а) приемане, потвърждаване , проучване на жалбата или възражението и вземане на решение какви действия трябва да се предприемат, за да им се отговори;

б) проследяване и записване на жалбите и възраженията, включително на предприетите действия, за решаването им;

в) осигуряване, че всички подходящи действия са предприети.

**5.2** Органът за контрол, при получаване жалба или възражение, извършва събиране и проверка на цялата необходима информация за да потвърди жалбата или възражението.

**5.3** Органът за контрол трябва да потвърди получаването на жалбата или възражението и да предостави на жалбоподателя или подателя на възражението отчети за напредъка и резултатите.

**5.4** Решението, което трябва да бъде съобщено на подателя на жалбата или възражението, трябва да бъде взето или прегледано и одобрено от лице (лица), които не са участвали във въпросните първоначални дейности за контрол.

**5.5.** Всички действия и стъпки по разглежданата жалба/възражение се документират с протокол – ФК 7.5 – 5.1.

<b>СИТИ - КЕД</b> <b>Монтконтрол</b> <b>МОНТАНА</b>	<b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С</b>	
	<b>ПРОЦЕДУРА ОКС 7.5 ПР 01- 03</b>	
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>	Версия 3 Страница 3 Вс.стр. 5

**5.6.** Органът за контрол трябва официално да съобщи на подателя на жалбата или възражението за края на процеса на разглеждане на жалбата или възражението.

### **5.7. ЖАЛБИ.**

При приемане на жалба органът за контрол трябва да потвърди, дали жалбата се отнася за дейностите по контрола, за които той е отговорен, и ако това е така, да разгледа жалбата.

**5.7.1.** ОКС третира жалбите в зависимост от вида им.

**5.7.1.1.** Жалбите, свързани с дейността на ОКС или неговите експерти, се разглеждат от зам. ръководителя на ОКС.

**5.7.1.2.** Жалбите, свързани с дейността на зам. ръководителя и отговорник по качеството, се разглеждат от Ръководителя на ОКС .

**5.7.2.** ОКС разглежда **само подадени в писмена форма жалби** с необходимата обосновка, точно идентифицирани подател и обект на жалбата.

**5.7.3.** Подателят на жалбата се информира писмено за резултатите от разглеждането ѝ до 7 / седем / дни от получаването ѝ. Ако жалбата е основателна се предприемат действия съгласно ОКС 8.7 ПР 01-02 – “Коригиращи и превантивни действия”.

**5.7.4.** Жалбата се подава в свободен текст и форма и се завежда /регистрира в “Дневник за жалби/възражения” – ФК 7.5 – 2. 2.

### **5.8. ВЪЗРАЖЕНИЯ**

**5.8.1.** Възражение може да бъде повдигнато от заявителя на контрола срещу неудовлетворителни резултати от контрола и оценката на съответствието в сертификата за контрола.

**5.8.2.** Възраженията постъпват задължително в писмен вид в срок не по-късно от 5 / пет / работни дни от изходящата дата на сертификата за контрол.

**5.8.3.** Вносителят на жалбата задължително попълва един екземпляр от приложеният, към настоящата процедура, формуляр жалби – ФК 7.5 – 1. 2.

**5.8.4.** В ОКС възражението се проверява и се завежда/регистрира в “Дневник за жалби/възражения” – ФК 7.5 – 2. 2.

**5.8.5.** Проверка и регистриране на възраженията в ОКС:

**5.8.5.1.** В ОКС се проверява:

- самоличността или пълномощното на вносителя;
- правилно ли е попълнена бланката за възражения;
- наличието на дата и подписи;
- спазени ли са сроковете за внасяне на възражението - пет работни дни от изходящата дата на протокола и/или сертификата;
- комплектостта на написаното възражение и попълнената бланка към него.

**5.8.5.2.** Регистриране на възраженията се извършва в “Дневник за жалби/възражения” – ФК 7.5 – 2. 2, където се записва:

<b>СИТИ - КЕД</b> <b>Монтконтрол</b> <b>МОНТАНА</b>	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С	
	ПРОЦЕДУРА ОКС 7.5 ПР 01- 03	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Версия 3 Страница 4 Вс.стр. 5

- пореден входящ номер на възражението;
- името на вносителя;
- юридическото лице, чийто представител е вносителят;
- номер на протокола и сертификата, предмет на възражението;
- контролът, за който се отнася възражението;
- кратко описание на възражението / методика, време на контрол и др./

**Забележка:** Сроковете за възражения са изнесени на табло в помещенията на ОКС.

**5.8.6.** Възражението се предоставя на ръководителя или зам. ръководител на ОКС, за разглеждане и решаване.

**5.8.7.** В зависимост от конкретното възражение:

- ОКС извършва повторен контрол ;
- ръководителят на ОКС изготвя писмен отговор на възражението.

**5.8.8.** Предприетите мерки за решаване на възражението се записват в “Дневник за жалби / възражения” – ФК 7.5 – 2. 2;

**5.8.9.** Отговорът се предава на клиента срещу подпис и в дневника се попълва датата на предаване. Подписът и датата на клиента се вписват в графа “ Получил отговор на възражението” в дневника за жалби / възражения – ФК 7.5 – 2.2. Повторният контрол се заплаща от страната загубила спора.

**5.8.10.** Ако възражението е основателно се предприемат действия съгласно ОКС 8.7 ПР 01- 02 – коригиращи действия.

**5.8.11.** Ако вносителят на възражението не е съгласен с резултата от уреждане на възражението, спорът се решава съгласно действащото законодателство в РБ.

**5.9.** Решението, което трябва да бъде съобщено на подателя на жалбата или възражението, трябва да бъде взето или прегледано и одобрено от лице (лица), които не са участвали във въпросните първоначални дейности за контрола.

**5.10.** Проучването и решението по възражения не води до каквито и да са дискриминационни действия.

## **6. ОТГОВОРНОСТ**

**6.1.** Пълномощия за управление и решаване на жалбите и възраженията имат отговорника по качеството на ОКС и експертите.

**6.2.** Писменият отговор до подателя на жалбата и възражението се подписва от Ръководителя на ОКС, ако същият не е участвал в контрола предмет на жалбата/възражението. В този случай и в негово отсъствие от зам.ръководителя.

**6.3.**Контролът по изпълнението на настоящата процедура се осъществява от ръководителя на ОКС, който определя и лицето(лицата) по т.5.9

## **7.ПРЕГЛЕД,УТВЪРЖДАВАНЕ И ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ**

**7.1.** Настоящата работна инструкция се изменя и допълва по реда на нейното създаване.

**7.2.**Идентификацията на измененията се прави на стр.1.

<b>СИТИ - КЕД</b> <b>Монтконтрол</b> <b>МОНТАНА</b>	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С	
	ПРОЦЕДУРА ОКС 7.5 ПР 01- 03	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Версия 3
		Страница 5 Вс.стр. 5

**ПРИЛОЖЕНИЯ :**

ФК 7.5 – 1.2 – Формуляр за подаване на жалба / възражение.

ФК 7.5 – 2.2 - Дневник за жалби / възражения .

ФК 7.5 – 3.1 – Уведомление на жалбоподателя.

ФК 7.5 – 4.1 – Анкетна карта.

ФК 7.5 – 5.1 – протокол.