



**П 7.6 Разглеждане на
жалби и възражения**

**P 7.6 Review of complaints
and appeals**

Разработил: Атанас Атанасов

Compiler: Atanas Atanasov

Утвърдил: Валентин Беловски

Approved by: Valentin Belovski

2025-01-06

2025-01-06

№	Ревизия Revision	Страница Page	Описание на изменението Description of the amendment	Влиза в сила от Amendment made by

1. Цел на процедурата

Целта на процедурата е да определи реда за разглеждането на постъпилите жалби и възражения, към **Организатора на изпитвания за пригодност ПТС България при ПТС България ООД**.

2. Обхват

В обхвата на процедурата са всички дейности по регистриране и обработване на постъпилите жалби и възражения.

3. Отговорности

Управител

- разглежда и анализира доказателствата и взема решение за предприемане на по-нататъшни действия
- определя членовете на комисията

Отговорник качество

- регистриране получената жалби и възражения;
- уведомява подателя за входящия номер от регистъра
- предаване получените документи за резолюция от Управителя на дружество;
- архивира документацията свързана с жалбите и възражения, след приключване

Ръководител ОИП

- изпълнение на правилата по отношение на управление на жалби и възраженията,
- поддържане на контакти и обмен на информация със заинтересованите страни (комисии, клиенти)
- спазване на поверителност за възраженията, насочени само към личности;

Членове на Комисията по възраженията

- преглеждат документите

4. Дейности

4.1. Регистриране на постъпилите жалби и възражения

Организатора на изпитвания за пригодност ПТС България при ПТС България ООД разглежда само подадените в писмена форма жалби и възражения с необходимата обосновка и точно идентифициран подател. Отговорник качество приема всички постъпили жалби и възражения и ги регистрира в **Ф 7.6-1 Регистър за постъпилите жалби и възражения**, като уведомява

1. Objectives

The purpose of the procedure is to determine the procedure for considering complaints and objections received by the **PT Provider PTS Bulgaria**.

2. Scope

The scope of the procedure includes all activities related to registering and processing received complaints and objections.

3. Responsibilities

CEO

- reviews and analyzes the evidence and decides on further action
- designates the members of the committee

Quality Manager

- register the received complaints and objections;
- notify the sender of the incoming number from the register
- submit the received documents for resolution by the Company Manager;
- archive the documentation related to the complaints and objections, after completion

Head of the PT

- implementation of the rules regarding the management of complaints and objections,
- maintaining contacts and exchanging information with stakeholders (commissions, clients)
- respecting confidentiality for objections addressed only to individuals;

Members of the Objections Committee

- reviewing the documents

4. Activities

4.1. Registration of received complaints and appeals

PT Provider PTS Bulgaria considers only complaints and objections submitted in writing with the necessary justification and a precisely identified sender. The quality manager accepts all received complaints and objections and registers them in **F 7.6-1 Register of received complaints and appeals**, notifying the person who filed the complaint or objection of the received number in **F 7.6-1 Register of**

Лицето подало рекламацията или възражението за получения номер в **Ф 7.6-1 Регистър за постъпилите жалби и възражения**. Уведомява се и засегнатия клиент за получената жалба или възражение. Регистрираните жалби и възражения се предават на Управителя.

4.2 Разглеждане на жалби и възраженията

4.2.1 Разглеждане на жалби

Отговорник качество събира всички доказателства във връзка със съответната жалба или възражение и ги предава на Управителя. Управителят, привлича външен независим експерт в областта която е подадена жалбата за да прегледа цялата налична информация, анализират представи доказателства и вземе решение за предприемане на по-нататъшни действия. Заявителя се уведомява писмено.

Жалбите, постъпили срещу дейността или негов служител се разглеждат от независим експерт в областта която е подадена жалбата. Служителят, който има пряко отношение към постъпилата жалба, дава писмена информация по въпросите засегнати от подателя.

След анализиране на доказателствата, събрани в процеса на проучване, Управителят се произнася в писмен вид по основателността ѝ. В срок от 15 дни от регистриране на жалбата, подателя бива информиран с писмо за резултатите.

Жалбите постъпили срещу дейността на различните направления, включително и от страна на техни клиенти се разглеждат от Управителя на дружеството и Отговорник качество. Ако е необходимо, се изисква от подателя запис, че жалбата е разгледана от организацията, от която се жалва.

След анализиране на доказателствата, събрани в процеса на проучване, Управителят се произнася в писмен вид по основателността ѝ. В срок от 15 дни от регистриране, подателя се информира с писмо за резултатите от разглеждането ѝ.

4.3.2 Разглеждане на възражения

4.3.2.1 Състав на комисията по възраженията

Комисията по възраженията е в нечетен състав от трима члена. Председател на комисията е правоспособен юрист. Останалите членове се определят от Управителя, като те трябва да покриват необходимата компетентност за разглеждане на възражението. При

received complaints and appeals. The affected client is also notified of the received complaint or objection. Registered complaints and objections are submitted to the Manager.

4.2 Handling complaints and appeals

4.3.1 Handling of complaints

The Quality Officer collects all evidence in connection with the relevant complaint or objection and submits it to the Manager. The Manager engages an external independent expert in the field in which the complaint was filed to review all available information, analyze the presented evidence and decide on further action. The applicant is notified in writing.

Complaints filed against the activity or its employee are reviewed by an independent expert in the field in which the complaint was filed. The employee who is directly related to the received complaint provides written information on the issues affected by the submitter.

After analyzing the evidence collected in the investigation process, the Manager makes a written decision on its merits. Within 15 days of registering the complaint, the submitter is informed by letter of the results.

Complaints filed against the activities of the various directions, including from their clients, are reviewed by the Company Manager and the Quality Officer. If necessary, a record is required from the submitter that the complaint was reviewed by the organization from which the complaint is filed.

After analyzing the evidence collected during the investigation process, the Manager shall rule in writing on its merits. Within 15 days of registration, the submitter shall be informed by letter of the results of its examination.

4.3.2 Consideration of appeals

4.3.2.1 Composition of the appeals committee

The Appeals Commission is composed of an odd number of three members. The chairman of the commission is a qualified lawyer. The remaining members are appointed by the Manager, and they must cover the necessary competence for examining the objection. When forming the

сформиране на Комисията по възраженията за всеки конкретен случай участниците се записват в **Ф 7.6-2 Свикани комисии по възраженията**.

Членовете на Комисията по възраженията не получават възнаграждение за участие в работата и. В състава на комисията не могат да участват лица, взели участие в дейности, чиито документи се разглеждат.

4.3.2.2 Решения за възражения

Въз основа на становището на Комисия по възраженията, което е окончателно, Ръководителят на ОИП съобразява действията си. При възникване на спорни случаи между страните, те се решават на добра воля. Ако не се постигне съгласие, страните се отнасят към съда за решаването им, съгласно сключените договори по реда на административнопроцесуалния кодекс (АПК). В срок от 15 дни, Отговорник качество уведомява подателите на възражението писмено за решението. Всички решения се се документират в **Ф 7.6-3 Протокол за решение на комисията по възраженията**.

4.4 Достъп до жалби и възражения

Достъп до рекламациите и възраженията се получава след подаване на писмено заявление **Ф 7.6-4 Заявление за достъп до жалби и възражения** и разрешение от Управителя. При получено разрешение за достъп, с тях се работи само в помещенията на дружеството.

В случай, че достъпа е поискан от трета страна, което е свързано с опазване на поверителността **Организатора на изпитвания за пригодност ПТС България при ПТС България ООД** изисква предварителното съгласие от Клиента. При отказ, достъпът не се разрешава.

5. Съпътстващи формуляри

- **Ф 7.6-1 Регистър за постъпилите жалби и възражения**
- **Ф 7.6-2 Свикани комисии по възраженията**
- **Ф 7.6-3 Протокол за решение на комисията по възраженията**
- **Ф 7.6-4 Заявление за достъп до жалби и възражения**

Objections Commission for each specific case, the participants are recorded in **F 7.6-2 Convened Objections Commissions**.

The members of the Objections Commission do not receive remuneration for participation in its work. Persons who have taken part in activities whose documents are being examined may not participate in the composition of the commission.

4.3.2.2 Decisions on appeals

Based on the opinion of the Objections Commission, which is final, the Head of the PT Provider takes into account his actions. In case of disputes between the parties, they are resolved in good faith. If no agreement is reached, the parties refer to the court for their resolution, in accordance with the concluded contracts under the Administrative Procedure Code (APC). Within 15 days, the Quality Officer notifies the submitters of the objection in writing of the decision. All decisions are documented in **F 7.6-3 Minutes of the decision of the objection committee**.

4.4 Access to complaints and appeals

Access to complaints and objections is obtained after submitting a written application **F 7.6-4 Application for access to complaints and appeals** and permission from the Manager. If access permission is received, they are worked with only on the premises of the company.

In the event that access is requested by a third party, which is related to the protection of confidentiality, the PT Provider requires prior consent from the Client. In case of refusal, access is not allowed.

5. Accompanying forms

- **F 7.6-1 Register of received complaints and appeals**
- **F 7.6-2 Convened Objections Commissions**
- **F 7.6-3 Protocol of the decision of the objection committee**
- **F 7.6-4 Application for access to complaints and appeals**