

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид С към “СК КОНСУЛТ” ООД – СОФИЯ Офис гр. Смолян бул. България 24, офис 509		СКК 7.5 ОПК 01:13	
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО		Версия: 2	
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ		Стр.1	Вс.стр 4

СЪДЪРЖАНИЕ

1. ЦЕЛ
2. ОБХВАТ
3. ПОЗОВАВАНЕ
4. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ
5. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ
6. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ
7. ЗАПИСИ
8. ПРИЛОЖЕНИЯ

КОНТРОЛИРАНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ. ВСИЧКИ ПРАВА ЗАПАЗЕНИ

Оригинал ☐

копие №

	Име, Фамилия	Длъжност	Подпис	Дата
Утвърдил	Д-р Снежана Савова	Ръководител ОКС		25.03.2013
Разработил	Станимир Кацаров	Отговорник по качество		25.03.2013

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид С към “СК КОНСУЛТ” ООД – СОФИЯ Офис гр. Смолян бул. България 24, офис 509		СКК 7.5 ОПК 01:13	
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО		Версия: 2	
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ		Стр.2	Вс.стр 4

1. ЦЕЛ:

Процедурата определя реда и отговорностите за уреждането на постъпващите в Органа за контрол от вид „С“ (ОКС) жалби и възражения, в т.ч. и организацията при получаване, оценяване и вземане на решение по постъпилите жалби и възражения.

2. ОБХВАТ:

Всички постъпващи в ОКС, жалби и възражения от клиенти, относно извършвани или извършени контролни работи, както и относно резултатите от неговия контрол, когато той е извършен въз основа на дадено от закона право.

3. ПОЗОВАВАНЕ:

БДС EN ISO /IEC 17020 Общи критерии за дейността на различните видове органи за контрол.

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

4. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ:

За целите на настоящата процедура се прилагат термините и определенията дадени в:

4.1 БДС EN ISO 9000 Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник.

4.2 БДС EN 45020 Стандартизация и свързани с нея дейности. Речник на общите термини

4.3 БДС EN ISO/IEC 17000 Оценяване на съответствието. Речник и общи принципи

4.4 Възражение – искане от предоставящия обекта за оценяване на съответствието до органа за оценяване на съответствието за преразглеждане на взето от този орган решение, отнасящо се до този обект

4.4 Жалба – изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от страна на лице или организация, свързано с дейностите на органа за оценяване на съответствието, на което се очаква отговор

4.5 ОКС - Орган за контрол от вид „С“

4.6 ОПК - основна процедура по качество

5. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ.

5.1 Отговорник по качеството – отговаря за събирането и проверката на цялата информация, необходима за уреждането на постъпилите жалби/възражения и носи основна отговорност за прилагането на настоящата процедура.

5.2 Ръководител ОКС – отговаря за контрола и изпълнението на изискванията, регламентирани в ОПК.

6. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ:

6.1 При постъпили жалби/възражения от клиенти за извършени от Органа за контрол дейности се процедира по следния начин:

6.1.1 Вписване на жалби/възражения в „Дневник за жалби и възражения“ от технически сътрудник.

6.1.2 Уточняване от ръководителя на ОКС дали жалбата/възражението се отнася за:

- дейностите на контрола;
- персонал, извършващ контрола (непрофесионализъм, отношение към клиента и др.);

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид С към “СК КОНСУЛТ” ООД – СОФИЯ Офис гр. Смолян бул. България 24, офис 509		СКК 7.5 ОПК 01:13
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО		Версия: 2
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ		Стр.3 Вс.стр 4

- нарушаване на процеса и реда на работа на контролирания обект;
- предизвикване на повреда на контролирания обект/ съоръжение (я);
- неизпълнение на договорени задължения;

6.1.3 Проучване на жалбата/възражението от ръководителя на ОКС и вземане на решение какви действия трябва да бъдат предприети за да им се отговори.

6.1.4 Предприемане на необходимите действия:

В срок от 3 работни дни ръководителят на ОКС дава разпореждане за разглеждане на жалбата/ възражението във всички нейни аспекти в определен от него срок. Ръководителят на ОКС/ отговорникът по качество и лицата, имащи отношение към жалбата извършват детайлна проверка по всички въпроси в жалбата/ възражението, спазвайки пълна безпристрастност. Жалбата се потвърждава от инспектор, не участвал в извършването на дейностите по контрол. След оценка се взема решение, набелязват и се осъществяват всички необходими действия за решаване на поставените въпроси.

6.1.4.1 Не се дава ход на жалбата:

- не се отнася към компетентността на ОКС;
- се отнася за действия извършени преди повече от една година;
- се отнася до лице, което вече не работи в органа за контрол;
- се установи анонимност;
- подателят писмено оттегли жалбата си.

В случай, че жалбата/ възражението се остави без разглеждане, ръководителят на ОКС уведомява жалбоподателя писмено в седмичен срок от подаването ѝ.

6.1.4.2 Дава се ход на жалбата/ възражението:

- Клиентът или негов официален упълномощен представител се запознава с използваната технология при извършване на контрол и междинните документи (работни протоколи, чернови на протокол и др.) от ръководителя на ОКС или служителя, отговарящ за съответния обект.
- Ако след анализа на извършваната дейност, клиентът не се увери в точността на получените резултати, му се предлага да бъдат извършени повторни измервания и контрол в негово или на официално упълномощен от него представител, присъствие. Контролните дейности се извършват от инспектор не участвал в първоначалните дейности по контрола, който изготвя пълен отчет по случая.
- Ако клиентът не е съгласен повторните контролни измервания да се извършват от ОКС, тогава по взаимна договореност се възлагат на независим от спорещите страни Орган за контрол, акредитиран в съответствие с изискванията на БДС EN ISO /IEC 17020.
- При извършване на повторни измервания и контрол присъстват представители на клиента и на Органа за контрол към фирма "СК КОНСУЛТ" ООД. Получените при повторните измервания и контрол резултати се считат за окончателни.
- Разходите по допълнителните измервания и контрол са за сметка на страната, загубила спора.
- При сключване на договора/поръчката, Ръководителят на ОКС се задължава да запознава клиента с тази процедура.

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид С към “СК КОНСУЛТ” ООД – СОФИЯ Офис гр. Смолян бул. България 24, офис 509					СКК 7.5 ОПК 01:13	
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО					Версия: 2	
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ					Стр.4	Вс.стр 4

6.1.4.3 Становището (отчетът), което се съобщава на подателя на жалбата/ възражението се взема или одобрява от лица, които не са участвали във въпросните първоначални дейности на контрола.

6.2 Съответният клиент, отправил жалби/ възражения се уведомява писмено от ръководителя на ОКС за взетото решение в срок от един месец, а съответният служител, определен да отговаря за уреждането се уведомява и задължава с провеждането на взетото решение.

6.3 При доказана жалба/ възражение от възложителя, отговорността се поема от персонала на ОКС, съпричастен към случая. Тази отговорност на ръководителя на ОКС и лицата, извършили действието или контрола е съобразно нанесените щети на възложителя, ако има такива.

6.4 Евентуално последващите коригиращи действия се предприемат съгласно разработена процедура.

7. ЗАПИСИ:

Всички получени и съставени документи във връзка с настоящата процедура се съхраняват от Отговорника по качеството в срок от 1 година, след което записите се архивират и управляват по разработена процедура.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ :

8.1 Приложение –“Дневник за жалби и възражения”

Хронология на измененията:

Дата	Версия		Внесено изменение	Предложил	Утвърдил		Получил	
	стара	нова	стр. №	фамилия	фамилия	подпис	дата	подпис
08.06.2015	1	2	2,3,4	Кацаров	Савова		08.06.2015	

Списък на притежателите на контролирани копия:

№ ред	Име, фамилия	Длъжност	Копие №	Дата на получаване	Подпис
1.	Д-р Снежана Савова	Ръководител на ОКС	1	08.06.2015	
2.	Станислав Кацаров	ОК	оригинал	08.06.2015	
3.	ИА БСА	Отдел “ИО”	2		