



**УТВЪРДИЛ**  
**Ръководител ОК:**  
**/инж. Вл. Бонев/**

## **ПРОЦЕДУРА**

### **Жалби и възражения**

#### **1. ЦЕЛ**

Целта на Процедурата е да даде обхвата, отговорностите и пълномощията, провеждането, документирането, приложимите документи и правилата за поддържане в актуално състояние и за оценка ефективността на дейностите по уреждане на жалби и възражения за дейността на ОК и по разглеждане и решаване на жалби и възражения.

#### **2. ОБХВАТ**

Процедурата определя документиран процес за получаване, оценяване и вземане на решение по жалби и възражения на клиентите или други заинтересувани лица, свързани с дейностите по контрол.

#### **3. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ**

Дейностите по изпълнението на тази Процедура са отговорност на Ръководителя на ОК.

#### **4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ**

4.1 Като възражение в ОК се разглежда искане на клиента за преразглеждане на взето от ОК решение, отнасящо се до обекта на контрол.

4.2 Като жалба в ОК се разглежда изразяване на неудовлетвореност във връзка с дейностите по контрол.

4.3 Жалби и възражения се приемат само в писмен вид.

4.4 Жалбите или възраженията трябва да съдържат описание на всички необходими данни срещу действията на ОК, както и всички претенции на подателя, заедно с данни за кореспонденция.

4.5. Жалби и възражения:

4.5.1 При получаване на жалба/възражение тя/то се завежда във "Входящо изходящ дневник за кореспонденция, жалби и възражения" Ф.8.4.1.

4.5.2 Преди попълването и подписването на Ф.5.1.5.1 „Поръчка-договор“, на клиента се разясняват всички основни положения на действащата в ОК процедура за Жалби и Възражения и му се посочва изложената на достъпно място в преддверието на офиса на ОНО Процедура П.7.5, за да се запознае с нея подробно. Във Ф.5.1.5.1 на подходящо място е упоменато, че клиентът се е запознал с тази процедура, което той потвърждава с подписа си.

За всички заинтересовани лица/страни, които не са обхванати от гореизложената схема, Процедурата П.7.5 "Жалби и възражения" е на разположение на достъпно за четене място извън зоната на контролиран достъп до помещенията на ОК, а също така и в сайта на ИИКТ-БАН, в частта му, касаеща дейността на Органа за контрол. Предвидена е възможността там да бъдат оповестени и евентуални резултати от контрол и/или друга

информация, които ОК е задължен по закон или съгласно изискванията и правилата за акредитация на ИА „БСА“, да направи публично достойние при условията от П.4.2.

4.5.3 При приемане на жалба, в срок от 14 дни Ръководителят на ОК трябва да разгледа претенциите и да потвърди дали жалбата се отнася за дейностите по контрол, за които ОК е отговорен. Ако това е така, той насрочва дата за разглеждане на жалбата, за което информира подателя и го поканва да присъства на разглеждането.

4.5.4 ОК е отговорен за всички решения на всички нива на процеса на разглеждане на жалбата

4.5.5 Проучването и вземането на решение по възражение не довежда до никакви дискриминационни действия.

4.6. Процес на разглеждане на жалбите и възраженията

4.6.1 Процесът на разглеждане на жалбите и възраженията включва следните елементи и методи:

- а) приемане, потвърждаване, проучване на жалбите и възраженията 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;
- с) осигуряване, че всички подходящи действия са предприети.

4.6.2 При получаване на жалба или възражение, ръководителят на ОК е длъжен да събере цялата необходима информация, за да се потвърди или отхвърли жалбата или възражението.

4.6.3 Потвърждаване на получаването на жалбата или възражението се осъществява чрез вписването във "Входящо изходящия дневник за кореспонденция, жалби и възражения" съгласно т. 4.5.1 и поканата към подателя да присъства на разглеждането съгласно т. 4.5.3.

4.6.4 При разглеждането на жалбата/възражението се поканват всички заинтересовани лица. Решението по жалбата или възражението се взема, преглежда и одобрява от лице/лица, които не са участвали във въпросните дейности за контрол.

4.6.5. В уточнения срок съгласно т. 4.5.3 Ръководителят на ОК организира заседание, на което, освен него, присъстват:

- представител(и) на възразяващия;
- зам. ръководителят на ОК;
- екипът, провел контролните дейности.

На заседанието се разглежда жалбата/възражението, изслушват се страните и се обсъждат обстоятелствата по жалбата/възражението.

На база на представените доказателства и проведените разисквания, се взема решение по основателността на жалбата/възражението. Уговарят се всички последици за двете страни, произтичащи от това дали жалбата/възражението е основателно или не и се взема решение дали е необходимо да бъде проведен повторен/арбитражен контрол. Това заседание и решението се протоколират в "Констативен протокол" съгласно Ф.7.6.5, който се подписва от участвалите в заседанието.

4.6.5.1 Когато се вземе решение за неоснователност на жалбата/възражението, процедурата по третирането му приключва с горния "Констативен протокол" Ф.7.6.5, Зам. ръководителят писмено уведомява подалия жалбата/възражението за това решение, заедно с мотивите за него и че процедурата по третирането му е приключена в рамките

на ОК. При това подателят има всички права да продължи процедурата в по-горни инстанции по установения законов ред.

4.6.5.2 Когато се вземе решение за основателност на жалбата/възражението, се обсъждат и предписват необходимите коригиращи действия съгласно П.8.7, като:

а) Когато се вземе решение, че не се налага провеждане на повторен/арбитражен контрол, процедурата по третиране на жалбата/възражението приключва с горния "Констативен протокол" и с отстраняване на несъответствието по правилата на П.8.7. В този случай всички допълнителни разходи са за сметка на ОК.

б) Когато се вземе решение, че се налага провеждане на повторен/ арбитражен контрол, освен изготвянето на Констативен протокол Ф.7.6.5, се сключва допълнително споразумение между ОК и подателя, в което се уточняват всички условия за провеждането на повторен/арбитражен контрол и всички последици за двете страни, произтичащи от това дали жалбата/възражението е основателно или не. Провеждането на повторен контрол/арбитраж се осъществява задължително в присъствието на представители и на двете страни. В този случай:

4.6.5.3 Когато след провеждане на повторен/арбитражен контрол и издаването на съответният нов сертификат се установи, че жалбата/възражението е неоснователно, се изготвя нов "Констативен протокол" съгласно Ф.7.6.5, с който се доказва неоснователността му. С това процедурата по третирането на жалбата/възражението е приключена в рамките на ОК, като възразяващият има всички права да продължи процедурата в по-горни инстанции по установения законов ред. В този случай всички допълнителни разходи са за сметка на възразяващия.

4.6.5.4 Когато след провеждане на повторен/арбитражен контрол и издаването на съответните нови сертификат, се установи основателност на жалбата/възражението, се изготвя нов "Констативен протокол" съгласно Ф.7.6.5, с който се доказва основателността му. Сертификатът от предизвикалия жалбата/възражението контрол, включително екземплярите, предадени на клиента, се анулират по правилата на П.7.4. С това процедурата по третирането му е приключена в рамките на ОК. В този случай всички допълнителни разходи са за сметка на ОК.

4.6.6 При всеки от вариантите съгласно т.т. 4.6.5.1,2,3,4 окончателното решение се съобщава официално на подателя на жалбата/възражението, като това дефинира и края на процеса на разглеждането на жалбата/възражението в рамките на ОК.

4.7 Всички основателни жалби/възражения се анализират от Ръководителя на ОК и Отговорника по качеството, като се предписват необходимите коригиращи действия за отстраняване на констатираните недостатъци и превантивните мерки, необходими за избягване на повторни несъответствия от същия род.

## **5. ДОКУМЕНТИРАНЕ**

Процесът на третиране на жалбите и възраженията срещу резултатите от контрола се документира чрез водене на "Входящо изходящ дневник за кореспонденция, жалби и възражения" Ф.8.4.1, съхраняване на получените писмено жалби/възражения и водената кореспонденция в съответните папки, изготвяне и съхраняване на констативни протоколи от заседанията на техническия актив и документиране на евентуалните коригиращи и превантивни действия.

## **6. ПОЗОВАВАНИЯ**

П.7.4, П.8.3, П.8.5, П.8.7;  
Ф.7.6.5, Ф.8.2.4, Ф.8.2.4.1, Ф.8.4.1

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

7.1 Отговорност за поддържане на процедурата в актуално състояние носи отговорникът по качеството.

7.2 Правилата за поддържане на процедурата в актуално състояние са съгласно П.8.3.

7.3 Оценка на ефективността от прилагането на процедурата се извършва при ежегодния преглед от ръководството съгласно П.8.5.

7.4 При възникване на необходимост от промяна поради изменение на нормативните актове или на техническите средства отговорникът по качеството прави предложение за необходимите промени съгласно П.8.3.

#### **8. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА**

Всички изменения на процедурата се отразяват еднозначно чрез попълване на Ф.8.2.4.1.

#### **9. ПРИЛОЖЕНИЯ:**

Ф.7.6.5

**Разработил:** .....

/М. Зуркова/