

Утвърждавам,  
Ръководител на ОКС.....

(инж.Ефстатиос Титопулос)

10.01.2018г.

### 1. Цел на процедурата

Тази основна процедура определя методологията за приемане, регистрацията и разглеждане и решаване на постъпващите жалби и възражения в ОКС.

### 2. Обхват на процедурата

Процедурата обхваща всички изисквания за разглеждане и решаване на постъпилите жалби и възражения в ОКС.

**3. Отговорности за създаване, изпълнение и контрол по изпълнението на процедурата (дадени в таблицата):**

Дейност	РК	ПР	ИН
Създаване на процедурата	+	+	-
Изпълнение на процедурата	+	+	+
Контрол за спазване на процедурата	+	-	-

**РК** Ръководител на ОКС

**ПР** Представител на ръководството на ОКС

**ИН** Инспектори в ОКС

### 4. Описание

#### 4.1 Общи положения

Възражение може да постъпват в ОКС от страна на негови клиенти, предоставящи обекти за контрол, по отношение на преразглеждане на взетото от ОКС решение, отнасящо се до тези обекти. В Заявката за контрол, клиентът получава информация, че може да подаде писмена жалба или възражение относно резултатите от контрол, или други решения касаещи дейността на ОКС по време на измерване.

Жалби могат да постъпят в ОКС от лице или организация за изразяване на неудовлетвореност, различна от възражението, във връзка с дейностите на Органа.

#### **4.2 Приемане, потвърждаване и проучване на жалби и възражения**

4.2.1. Органът за контрол приема жалби и възражения само в писмена форма.

4.2.2. Жалбите и възраженията и съответните отговори от страна на ОКС се приемат и описват във Ф 09.01 Входящ/изходящ дневник за жалби и възражения от Представителя на ръководството.

4.2.3. След получаване на жалба или възражение Представителят на ръководството в ОКС изпраща писмо, с което уведомява подателя на рекламацията или възражението, че жалбата или възражението ще бъде обсъдено в ОКС в срок от 10 дни.

4.2.4. Представителят на ръководството проучва обстоятелствата във връзка с подадената жалба или възражение, като при необходимост търси съдействие от други лица с изключение на тези, които са участвали в първоначалните дейности за контрол предмет на жалбата или възражението. При необходимост се прави посещение на място и среща с подателя на жалбата/възражението.

4.2.5. Преди да се пристъпи към решение по отношение на действията на ОКС във връзка с жалбата или възражението Представителят на ръководството осигурява, че е събрана и проверена цялата информация обект на жалбата или възражението.

#### **4.3 Вземане на решение за предприемане на действия във връзка с жалба или възражение**

4.3.1. Разискванията, действията и решенията, които ОКС ще предприеме, се протоколират от Представителят на ръководството и се записват в Протокол и се отразяват във Ф 09.01 дневник за жалби и възражения.

4.3.2. Когато жалбата или възражението на клиента са основателни, се предприемат коригиращи действия съгласно ПУ 05 Коригиращи и превантивни действия.

4.3.3. Когато възражението е основателно се извършва повторен контрол в удобно за възразяващия време в присъствие на упълномощено от него лице. Ако резултатите от повторния контрол потвърдят тези от първоначалния контрол, то разходите по повторния контрол са за сметка на страната загубила спора. Ако подалия възражението не е съгласен с резултатите от повторния контрол, то спора се решава съгласно действащото в страната законодателство.

Ако при повторния контрол се получат резултати различни от тези на първоначалния, то следват действия съгласно ПУ 05 Коригиращи и превантивни действия.

4.3.4. Решението от разгледаните жалби и възражения се изпраща до подателя им в срок не по-голям от 1 месец от датата на постъпване на възражението или рекламацията..

4.3.5. Всички записи от уреждането на получените рекламации и възражения се управляват съгласно ПУ 02 Управление на записите.

## **5. Позовавания и приложения**

### **5.1. Позовавания**

ПУ 02 Управление на записите;

ПУ 05 Коригиращи и превантивни действия.

### **5.2 Приложения**

Ф 09.01 Входящ/изходящ дневник за жалби и възражения.

Разработил:

(инж. Аделина Кирова – ПР)