ул. Троянски проход 16, ет. 2,
офис 1, гр. София
тел.: 02/ 917 29 16
факс 02/ 917 29 21
e-mail: ok@lot-consult.com

ПУ 09:
УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ И ЖАЛБИ

Утвърждавам,
Ръководител на ОКС……..
(инж. Ефстатиос Титопулос)

1. Цел на процедурата

Настоящата процедура има за цел да създаде общи правила за справедливо, обективно и навременно разглеждане, текущо отчитане и анализ на жалбите, постъпили в ОКС от неговите клиенти и други лица, накратко наречени в тази процедура "Клиенти", за да се повиши качеството на обслужване на Клиентите и да се подобри дейността на ОКС.

2. Обхват на процедурата

Процедурата обхваща всички действия на ОКС във връзка с разглеждане, анализ и предприемане на действия по постъпилите жалби и възражения в ОКС.

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

Дейност	**РРК**	**ПК**	**ИН**
Създаване на процедурата	+	+	-
Изпълнение на процедурата	+	+	+
Контрол за спазване на процедурата	+	+	-

РК Ръководител на ОКС
ПК Пълномощник по качеството в ОКС
ИН Инспектор в ОКС

4. Описание

4.1.Общи положения

Молби, жалби и възражения се приемат само в писмен вид, изпратени по факс, e-mail, по пощата или входени в офиса на ОКС. Завеждат се във Ф 09.01, Входящ дневник за жалби и възражения, като незабавно се уведомява Управителя на дружеството.

Всички молби, жалби и възражения започват да се разглеждат в срок до 5 работни дни след датата на постъпването им. Срокът за вземане на решение по постъпила молба или жалба не трябва да надвишава 30 календарни дни.

Управителят взема решения по постъпили молби, жалби и възражения, като уведомява подателя съгласно начина на постъпването им (писмен вид, изпратени по факс, е – mail, по пощата или връчване лично в офиса на ОКС). При неоснователна молба или жалба Управителят в писмен отговор мотивира отказа за предприемане на действия по разрешаването им. Управителят лично контролира изпълнението на предприети действия по постъпили молби, жалби и възражения.

4.2. Действия при постъпили възражения

ул. Троянски проход 16, ет. 2,
офис 1, гр. София
тел.: 02/ 917 29 16
факс 02/ 917 29 21
e-mail: ok@lot-consult.com

ПУ 09:
УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ И ЖАЛБИ

По разпореждане на Управителя на дружеството, ръководството на ОКС сформира Комисия по възражения (КВ), с цел по-голям контрол върху процеса на управление на жалбите и възраженията и подобряване на качеството на предоставяните услуги, а от там и повишаване на удовлетвореността на клиентите. КВ е в нечетен състав от минимум 3(три) члена включително и управителя на дружеството. Поименният състав на Комисията по възражения се определя от Управителя със заповед. В състава на КВ не могат да участват лица, които са: взели участие в екипи по извършване на контрола, ако ОКС не разполага с инспектори, които не са участвали в контрола се привличат външни специалисти. Заседанията на КВ се документират с Протокол от проведеното заседание.

При възражения, свързани със съмнения в достоверността на резултатите, въз основа на които се извършва оценяване на съответствието, комисията по възраженията (КВ) сравнява данните от записите и документите, като:

- Ако се установи, че има доказателства за съответствието с нормативните изискванията, но са допуснати грешки при съставянето на доклади, протоколи и/или сертификати, възражението е основателно и ОКС, коригира по подходящ начин съответните документи, така, че резултатите да отразяват действителните констатации. КВ уведомява писмено подателя на възражението, а отговорника по качеството предприема коригиращи действия.
- Ако се установи, че не са допуснати грешки при съставянето на доклади, протоколи и/или сертификати, а резултатите от изпитване или оценяване на съответствието не отговарят на изискванията, за да се издаде сертификат, КВ взема решение за провеждането на повторно изпитване/оценка на съответствието от контрола, по отношение на показателите, предизвикали възражението. Повторната проверка се осъществява от два екипа на ОКС и външни специалисти, независимо един от друг, при което:

а) ако резултатите са еднакви и съвпадат с резултатите от оценяване на съответствието, възражението се счита от КВ за неоснователно. Отговорникът по качеството съставя писмен отказ за приемане на възражението. Отказът се изпраща на подателя на възражението, на ИА БСА, и на други заинтересовани страни. Разноските са за сметка на подателя на възражението.

б) ако резултатите са еднакви, но са различни от тези при оценяване на съответствието, КВ счита възражението за основателно. Пълномощникът по качеството и Р-л на ОКС, предприема коригиращи действия като уведомява подателя на възражението за предприетите мерки за отстраняване на несъответствието. Разноските са а сметка на ОКС.

в) ако всички резултати са различни, Комисията по възраженията взема решение за извършване на повторен контрол/оценяване на съответствието. Повторното оценяване на съответствието се извършва от нов екип – с участието на външен специалист. В случай, че се констатират несъответствия, както в първоначално извършеното оценяване на съответствието, възражението се счита за неоснователно и подателят му заплаща разноските по повторно извършените дейности по оценяване на съответствието. Ако при повторното оценяване на съответствието се установи, че продуктът отговаря на съществените изисквания, КВ приема възражението като основателно. Р-л на ОКС, предприема коригиращи действия в съответствие с ПУ 05. Разноските по повторно приложената процедура по извършване на контрола / оценяване на съотвтствието са за сметка на ОКС.

ул. Троянски проход 16, ет. 2,
офис 1, гр. София
тел.: 02/ 917 29 16
факс 02/ 917 29 21
e-mail: ok@lot-consult.com

Решенията на Комисията по възражения са окончателни и са задължителни, привеждат в изпълнение от Ръководителя на ОКС. В случаите, когато заявителя не е удовлетворен от решението, той може да се отнесе до съда.
При молби, жалби и възражения, във връзка с управлението на гъвкавия обхват на акредитация се процедира съгласно реда разписан в ПУ12.

4.3. Наблюдение, анализ и отчет на молбите, жалбите и възраженията: Ръководителя на ОКС извършва текущи анализи на жалбите от Клиенти. Анализите се извършват на база справки от (Ф 09.01). Анализите служат за текущо наблюдение върху качеството на работа в Дружеството за предприемане на превантивни действия срещу постъпили оперативни рискове (като неизпълнение на професионалните задължения на служители, неспазване на процедури) и други, имащи негативно влияние върху дейността на Дружеството.

Всички документи, свързани с предявените от клиентите молби, жалби и възражения и взетите решения като записи по качеството се управляват по ПУ 02 и се ползват като входни данни при извършване на преглед от ръководството по ПУ 04.

С цел осигуряване достъпност за всяка заинтересована страна, процеса от получаване, оценка за основателността на подадената молба, жалба или възражение, решението за предприемане на действия по разглеждане, извършване на проверки, вземане на решение, предприемане на превантивни и корегиращи действия и уведомяване на подателя за взетото решение по подадената молба, жалба или възражение ще бъдат публикувани в сайта на ОКС.

5. Позовавания и приложения

5.1. Позовавания

БДС EN ISO/IEC 17020:2012, Ръководство ILAC-P15:05/2020 и BAS QR 32 „Процедура за акредитация на гъвкав обхват“

5.2 Приложения

Ф 09.01 Входящ/изходящ дневник за жалби и възражения.

Дата: 08.02.2021г.

Разработил: …….

(Р. Рангелова)

ул. Троянски проход 16, ет. 2,
офис 1, гр. София
тел.: 02/ 917 29 16
факс 02/ 917 29 21
e-mail: ok@lot-consult.com

ПУ 09:
УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ И ЖАЛБИ

Регистрация на проверките:

№ по ред	Дата	Заключение	Отговорно лице /фамилия /
1	05.02.21г.	Необходима е актуализация във връзка със създаването и въвеждането на ПУ 12 „Управление на гъвкав обхват: анализ, разработване и изпълнение на дейностите при гъвкав обхват на акредитация“	Р. Рангелова
2	23.05.22г.	Не е необходима актуализация	Н. Чалъкова
3	22.12.24г.	Не е необходима актуализация	Н. Чалъкова

Хронология на измененията:

Дата	Издание	изменение	Внесено изменение стр. №…….	Предложил фамилия	Утвърдил	Получил	
					фамилия	дата	фамилия
13.11. 14	1	2	1,3	инж. Кирова	Инж. Титопулос	13.11. 14	Инж. Кирова
06.01. 17	2	3	-	инж. Кирова	Инж. Титопулос	06.01. 17	Инж. Кирова
08.02.21	2	4	3	Р.Рангелова	Инж. Титопулос	08.02.21	Р.Рангелова