	ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА СИСТЕМАТА ПО КАЧЕСТВОТО	ППСК 7.5-1 Версия: 3 Промяна 2
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 1 от 9

ППСК 7.5-1 ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

1. ЦЕЛ

В настоящата процедура се определя реда за постъпване на жалби и възражения в ОК А, получени от клиенти или от други заинтересовани страни, както и начините за експедитивното им и безпристрастно решаване.

Процедурата описва процеса за получаване, оценяване и вземане на решения по постъпили жалби и възражения в ОК А при НЦРРЗ и документирането им.

В процедурата се регламентират дейностите и се определят отговорностите при получаване на жалби и възражения от клиенти във връзка с проведения контрол и има за главна цел подобряване на качеството на предлаганите услуги и на цялостната работа на Органа за контрол от вида А при НЦРРЗ (ОК А при НЦРРЗ).

2. ОТГОВОРНОСТИ


За дейността по прилагане на процедурата по приемането и обработването на постъпили в Органа за контрол от вида А при НЦРРЗ жалби и възражения, отговарят Ръководителят на ОК А, Зам. ръководителя на ОК А, МК на ОК А и ръководителите на сектори в ОК А.

При постъпването в ОК А на жалба и/или възражение от клиент, МК преди регистрирането и завеждането им, задължително проверява и определя дали повдигнатите въпроси в получената жалба и/или възражение са от компетентността на ОК А.

Ръководителят на ОК А съвместно с юрисконсулта на НЦРРЗ определят дали постъпилият документ се квалифицира като жалба или като възражение.

Всички контакти с клиентите, подали жалби и/или възражения се осъществяват от Ръководителя на ОК А, зам. ръководителя на ОК А или от МК на ОК А или неговия заместник.

Разработил:	МК	инж.-физик Радостина Котова		12.02.2014 г.
Утвърдил:	Ръководител на ОК А	инж.-физик Мими Павлова		13.02.2014 г.
	Длъжност	Име, фамилия	Подпис	Дата

	ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА СИСТЕМАТА ПО КАЧЕСТВОТО	ППСК 7.5-1 Версия: 3 Промяна 2
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 2 от 9

Ръководителят на ОК А, МК и ръководителите на сектори са длъжни да предоставят информация за наличността на процедурата за подаване на жалби и възражения на всяко заинтересовано лице при поискване.

3. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Процедурата е разработена в съответствие с изискванията на стандарта БДС EN ISO/IEC 17020:2012 „Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол”, раздел 7, т.7.5 и т.7.6.

Процедурата се прилага за всички случаи на постъпили жалби и възражения от клиенти по повод на извършените дейности от ОК А.

3.1 Термини и определения

Жалба – изразяване на неудовлетвореност, различна от възражение, от лице или организация пред орган за контрол във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

Възражение – искане от предоставящия обекта за контрол до органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект.


4. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ

При постъпване на жалба срещу действие или бездействие на служител от ОК А, в разглеждането на жалбата не участва лицето, срещу което е подадена тя.

РОК издава заповед за сформиране на комисия за разглеждане на жалбата или възражението. В комисията могат да участват компетентни по съответния въпрос служители от ОК А и юрист консулта на НЦПРЗ. Всички включени в комисията лица подписват декларация за предотвратяване на конфликт на интереси – ФК 4-1.

В комисията не могат да участват лица, свързани с изпълнение на провеждане на оценка на съответствието (подписал за ръководител сектор, подписал за ръководител

Разработил:	МК	инж.-физик Радостина Котова		12.02.2014 г.
Утвърдил:	Ръководител на ОК А	инж.-физик Мими Павлова		13.02.2014 г.
	Длъжност	Име, фамилия	Подпис	Дата

	ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА СИСТЕМАТА ПО КАЧЕСТВОТО	ППСК 7.5-1 Версия: 3 Промяна 2
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 3 от 9

на ОК А), както и служителите, участвали в процеса на провеждане на контрола, касаещ постъпилата жалба или възражение.

Ръководителят на ОК А, МК и ръководителите на сектори, разглеждат постъпилите възражения, като дават мотивиран отговор в едномесечен срок от тяхното регистриране в ОК А.

В случай, че е необходимо извършването на действия, насочени към установяване на обективната истина, които могат да отнемат по-дълго време, ръководителят на ОК А уведомява писмено за това клиента, подал жалбата и/или възражението, че едномесечният срок не може да бъде спазен и е нужно да бъде удължен.


При вземане на решения, засягащи хода или решаването по същество на жалбата или възражението, не могат да участват лица, извършили контрола, по повод на който е подадена жалбата и/или възражението.

Преди вземане на окончателно решение, лицето/ата, извършили контрола, по повод на който е подадена жалбата/възражението, задължително се изслушват, като по тяхна преценка могат да представят и писмени обяснения.

При вземането на окончателно решение, преписката се предоставя от РОК на вниманието на юрисконсулта на НЦПРЗ и се взема предвид становището му.

В зависимост от естеството на жалбата и/или възражението се предприемат мерки съгласно Правилника за вътрешния ред в НЦПРЗ и/или Правилника за вътрешния ред в ОК А. При провеждане на прегледа от ръководството се анализират причините и се предприемат подходящи коригиращи/превантивни действия за минимизиране на жалбите и/или възраженията.

Разработил:	МК	инж.-физик Радостина Котова		12.02.2014 г.
Утвърдил:	Ръководител на ОК А	инж.-физик Мими Павлова		13.02.2014 г.
	Длъжност	Име, фамилия	Подпис	Дата

	ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА СИСТЕМАТА ПО КАЧЕСТВОТО	ППСК 7.5-1 Версия: 3 Промяна 2
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 4 от 9

При основателни възражения от страна на клиента се извършва нова контролна дейност. Преди започването на повторна контролна дейност предварително се уточняват условията на заплащането ѝ.

При потвърждаване на резултатите от първия проведен контрол, разходите се заплащат от клиента. В обратния случай, разходите са за сметка на ОК А.

ОК А предоставя на клиента възможност за достъп при повторното извършване на контролните дейности на определени места. Този достъп не трябва да влиза в конфликт с изискванията и регламентираните правила за запазване на конфиденциалността на информацията към други клиенти, както и с установените правила за достъп, действащи в ОК А.


Резултатите от повторно проведения контрол се оформят в протокол и сертификат за контрол съгласно действащата в ОК А система за управление. Един оригинален екземпляр от тях се предоставя на клиента, подал възражението.

Срокът за предявяване на възражения е два дни от датата на издаване на протоколите и сертификатите за контрол.

По желание на клиента и при решение на ОК А, повторното изпитване може да се извърши в друг акредитиран от ИА “БСА” орган за контрол от вида А, в присъствието на представители на двете страни. Разходите за повторното извършване на дейността по контрола са за сметка на страната, загубила спора.

Контролирано копие на настоящата процедура се намира във всеки сектор на ОК А. При подаване на заявка за контрол, клиентът се уведомява за наличието ѝ и при поискване му се предоставя. Същата е общодостъпна и е публикувана в сайта на НЦРРЗ.

Разработил:	МК	инж.-физик Радостина Котова		12.02.2014 г.
Утвърдил:	Ръководител на ОК А	инж.-физик Мими Павлова		13.02.2014 г.
	Длъжност	Име, фамилия	Подпис	Дата

	ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА СИСТЕМАТА ПО КАЧЕСТВОТО	ППСК 7.5-1 Версия: 3 Промяна 2
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 5 от 9

Срокът за съхранение на създадените досиета на жалбите и на възраженията е четири години, след което те се архивират за още един акредитационен период.

Достъп до дневника за жалбите и възраженията на ОК А имат директорът на НЦПРЗ, РОК, МК и ръководителите на сектори.

Информация от този дневник може да се представя на ИА “БСА” по време на одит или други проверки. С писмено разпореждане на РОК досиетата на жалбите и възраженията или части от тях може да се предоставят или да бъдат предоставяни на засегнатите лица при възникнали съдебни спорове или в други случаи, предвидени от закона.

Записите и данните от дневника за жалбите и възраженията на ОК А се използват от МК за изготвяне на плановете по качеството – план за одит и план за преглед от ръководството за следващата календарна година.

5. ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

Процесът на разглеждане на постъпилите в ОК А жалби и възражения е регламентиран в настоящата процедура и включва описание на последователността от провежданите действия при получаване на жалби и възражения от клиенти във връзка с подобряване на качеството на работа на ОК А.


5.1. Действия, провеждани в случай на постъпване на жалба

Приемат се само писмени жалби, с необходимата обосновка, точно идентифицирани подател и обект на жалбата в срок до: 5 работни дни от сключването на договор/заявка за контрол с клиента за извършван контрол и до 5 работни дни преди крайната дата на изпълнение на договора/заявката за контрол.

Жалбите и възраженията от клиенти постъпват в ОК А задължително в писмен вид и включват:

- номер и дата на договора/ заявката за контрол;

Разработил:	МК	инж.-физик Радостина Котова		12.02.2014 г.
Утвърдил:	Ръководител на ОК А	инж.-физик Мими Павлова		13.02.2014 г.
	Длъжност	Име, фамилия	Подпис	Дата

	ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА СИСТЕМАТА ПО КАЧЕСТВОТО	ППСК 7.5-1 Версия: 3 Промяна 2
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 6 от 9

- наименование на подателя /адрес, дата, подпис/;
- описание на естеството на жалбата и възражението.

При оценяване на жалбата като основателна, действията за коригиране се провеждат в двуседмичен срок от регистрирането ѝ, освен ако клиентът няма други изисквания.

Комисията по жалбата или възражението взема решение какви действия трябва да се предприемат за отстраняване на причината и определя отговорните за това лица.

Ръководителят на ОК А изисква писмено обяснение от служителя/ите, чиито действия са причина за постъпилата жалба.

Изготвя се в срок от 20 работни дни официален писмен отговор до клиента с анализ на причините за жалбата и предприетите мерки за отстраняването им, който се подписва от ръководителя на съответния сектор и от ръководителя на ОК А.

Създава се досие на получената жалба, съдържащо гореспоменатите документи. Досиетата на основателните жалби се оформят в дневника за жалби и възражения, който се попълва и поддържа от МК на ОК А.


Ако жалбата е оценена като неоснователна, тя не се записва в дневника за жалби и възражения, и това се съобщава на клиента в писмен вид със съответните аргументи.

5.2. Действия, провеждани в случай на постъпване на възражение

Приемат се само писмени възражения, с необходимата обосновка, точно идентифицирани подател и обект на възражението в срок до 5 работни дни от връчването на сертификата на клиента. С подаването на възражението, клиентът връща оригиналните протокола и сертификата от извършения контрол.

Полученото възражение се завежда с входящ номер в дневник за жалбите и възраженията.

Разработил:	МК	инж.-физик Радостина Котова		12.02.2014 г.
Утвърдил:	Ръководител на ОК А	инж.-физик Мими Павлова		13.02.2014 г.
	Длъжност	Име, фамилия	Подпис	Дата

	ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА СИСТЕМАТА ПО КАЧЕСТВОТО	ППСК 7.5-1 Версия: 3 Промяна 2
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 7 от 9

При постъпване на възражение, Ръководителят на Органа за контрол от вида А при НЦРРЗ в еднодневен срок разглежда обстойно всички записи от контрола - първичните записи, протокола и сертификата за контрол, така също и подадената заявка от клиента или сключения договор за контрол.


5.2.1. Действия при постъпило възражение от резултатите на контрола на извадки:

- Анализира се контролната проба, (взета или предоставена за контрол при сключването на договора/заявката).
- При значими разлики в резултатите от анализа на контролната проба се извършва ново пробовземане.
- Определя се срок за провеждане на повторния контрол и се уведомява клиента.
- Резултатите от повторния контрол са окончателни и не подлежат на оспорване.
- Издава се нов протокол и сертификат, който се предава на клиента.

5.2.2. Действия при постъпило възражение от резултатите на контрола на обекти на място:

- Служителите, извършили контрола, писмено дават обяснения на комисията по възражението, относно получените резултати – описва се имало ли е отклонения от и по време на прилагането на процедурите за контрол и изправността на **техническото оборудване** (техническите средства – основни и спомагателни).
- Комисията дава **становище и препоръка** до РОК за необходимост или не от повторно извършване на контрола на база повторната проверка и обработка на резултатите.
- РОК, запознавайки се с всички извършени дейности и документи по контрола, взема решение и издава заповед за повторни контролни измервания (Повторните контролни измервания се извършват само в случай, че

Разработил:	МК	инж.-физик Радостина Котова		12.02.2014 г.
Утвърдил:	Ръководител на ОК А	инж.-физик Мими Павлова		13.02.2014 г.
	Длъжност	Име, фамилия	Подпис	Дата


	ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА СИСТЕМАТА ПО КАЧЕСТВОТО	ППСК 7.5-1 Версия: 3 Промяна 2
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 8 от 9

съществува възможност обектите да се подложат на повторен контрол при същите условия). В случай, че комисията не е открила причина за съмнение в резултатите от контрола, ръководителят на ОК А съобщава това на клиента и предлага при желание повторно извършване на контрола. Клиентът изрично се уведомява, че при съвпадение на резултатите от контрола, по който е възразено, и повторния контрол, разходите ще са за негова сметка. Клиентът взема окончателното решение за извършване или не на повторен контрол. Преди започване на повторния контрол, клиентът подписва декларация, че върху контролирания обект не е оказвано външно въздействие, което да промени параметрите или характеристиките му, факт, който проверяват и служителите на ОК А. В случай на отказ от страна на клиента за подписване на декларация и установяване на въздействие върху контролирания обект, повторният контрол е за сметка на клиента.

- Финансовите разходи за повторни контролни измервания, породени от възразение, са за сметка на ОК А, в случаите на несъвпадение на резултатите и са за сметка на клиента при потвърждение на първоначалните резултати. Решението, което се съобщава на подателя на възражението, се взема или преглежда и одобрява от лице (лица), които не са участвали във въпросните първоначални дейности по контрола.
- В срок от десет работни дни от постъпване на възражението, РОК писмено информира клиента за взетото решение за провеждане на повторен контрол.
- При решение за **провеждане на повторен контрол**, клиентът се уведомява писмено от РОК за резултатите, получени от него, след срока, необходим за извършване на дейностите по контрола, и клиентът получава съответния протокол и сертификат от **повторения** контрол.

Органът за контрол официално съобщава на подателя на жалбата или възражението за края на процеса на разглеждане на жалбата или възражението.

Разработил:	МК	инж.-физик Радостина Котова		12.02.2014 г.
Утвърдил:	Ръководител на ОК А	инж.-физик Мими Павлова		13.02.2014 г.
	Длъжност	Име, фамилия	Подпис	Дата

	ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА СИСТЕМАТА ПО КАЧЕСТВОТО	ППСК 7.5-1 Версия: 3 Промяна 2
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 9 от 9

6. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Досиета на жалбите и възраженията

- ФК 4-1 Декларация за предотвратяване на конфликт на интереси и опазване на конфиденциалността при провеждане на контрол
- ФК 7.5-1 Дневник за жалбите и възраженията на ОК А

КОНТРОЛИРАНО КОПИЕ - ОК А ПРИ НЦРРЗ

Разработил:	МК	инж.-физик Радостина Котова		12.02.2014 г.
Утвърдил:	Ръководител на ОК А	инж.-физик Мими Павлова		13.02.2014 г.
	Длъжност	Име, фамилия	Подпис	Дата