 <b>ТЕХНОТЕСТ НАПРАВЛЕНИЕ "ОЦЕНЯВАНЕ"</b>	<b>ПРОЦЕДУРА</b>		<b>П-08</b>		
	<b>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>			Версия №	2
				Изменение №	
			Страница	1/9	

## I. ПРЕДМЕТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

### 1. Предмет

Процедурата определя реда за разглеждане на жалби и възражения, заявени в Направление „Оценяване“ от клиента (заявителя за сертификация или притежател на сертификат, издаден от НО) или други страни, свързани с процеса по сертификация.

### 2. Област на приложение

Процедурата се изпълнява от персонала на Направление „Оценяване“, участващ в процеса по разглеждане на подадени в НО жалби и възражения, състава на Консултативната комисия (КК) и всички привлечени експерти и лица, участващи в обсъждането за вземане на решения.

## II. ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ

1. Правото да възлага проучване по жалби и възражения е на ръководителя на Направление „Оценяване“. Той съвместно с Председателят и Заместник-председателят на Консултативната комисия вземат решение по подадените жалби.

Ръководителят на НО носи отговорност за събиране и предоставяне на необходимата информация за разглеждане на подадените жалби и възражения.

2. Съставът на Консултативната комисия разглежда подадените възражения и взема решения по тях.

3. Координаторът на Направление „Оценяване“ носи отговорност за документиране на резултатите от разглеждането на жалбите и възраженията и тяхното съхранение.

4. Длъжностните лица от НО, участващи в процеса по разглеждане на жалби и възражения, носят отговорност за събраната информация по тях и нейното своевременно и безпристрастно обработване.

## III. ВРЪЗКА С ДРУГИ ДОКУМЕНТИ


### 1. Позовавания

БДС EN ISO/IEC 17065	Оценяване на съответствието. Изисквания към органите за сертификация на продукти, процеси и услуги (ISO/IEC 17065:2012)
БДС EN ISO/IEC 17000	Оценяване на съответствието. Речник и общи принципи (ISO/IEC 17000:2004)
ISO/IEC PAS 17003	Оценяване на съответствието. Жалби и възражения. Принципи и изисквания.
БДС EN ISO 9000	Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник

### 2. Препратки

Утвърдил: инж. Иля Христов - Ръководител на НО		Разработил: Ж. Арсенкова	
Влиза в сила от: 18.12.2014 г.	<input type="checkbox"/> оригинал <input checked="" type="checkbox"/> <b>контролирано копие</b>	Разпространил: Ж. Арсенкова	Екз. №
Заменя: П-08.01	<input type="checkbox"/> неконтролирано копие		
Версия № 2 на Процедурата е одобрена от Консултативната комисията с протокол № 10/11.12.2014г.			

след копиране на друг електронен носител и/или разпечатване - неконтролирано копие!

	<b>П-08</b>	Влиза в сила от:	Заменя:	Версия №	Изменение №	Страница
		18.12.2014 г.	П-08.01	2		2/9

П-01 Договори

П-06 Надзор

П-07 Прекратяване, разширяване/ограничаване, временно спиране или отнемане на сертификация

П-09 Управление на документите и записите

П-12 Коригиращи и превантивни действия

Пр-02-01 Правила за работа на Консултативната комисия.

#### **IV. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**1. Жалба** – изразяване на неудовлетвореност, различна от възражение, от страна на лице или организация, свързано с действията на персонала на Направление "Оценяване", или на негов клиент, отнасящо се за дейността по сертификация на продукти.

(Адаптирано от т. 6.5 на БДС EN ISO/IEC 17000)

**2. Възражение** – искане от страна на клиента, заявил продукта за сертификация до ОСП - Направление "Оценяване" за преразглеждане на взето от органа решение, отнасящо се до този продукт.

(Адаптирано от т. 6.4 на БДС EN ISO/IEC 17000)

**3. Сигнал за нарушение** – устна или писмена информация, предоставена от физическо или юридическо лице, касаеща забелязано нарушение на персонала на Направление „Оценяване” или на неговите клиенти - притежатели на сертификация.

Останалите термини и определения са съгласно БДС EN ISO 9000.

#### **V. РАЗПРОСТРАНЕНИЕ**

Процедурата се разпространява до персонала на НО и членовете на Консултативната комисия.

Описание на процеса за разглеждане на жалби и възражения се прилага като обществено достъпна информация, чрез запис в процедурата за клиента ПК-01.

#### **VI. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ**

##### **1. Общи положения**

**1.1.** Дейностите, описани в тази процедура, целят да се гарантира съществуването на процес за своевременно и качествено разглеждане на подадените жалби и възражения. Те определят възможността на подателя им да изложи официално становището си, както и осигуряване на независимост и гарантиране безпристрастност в процеса на разглеждането им.


**1.2.** Жалбите, възраженията и сигналите за нарушения представляват източник на информация, която Направление „Оценяване“ използва за прилагане на коригиращи действия, включващи мерки за:

- премахване на възникнали несъответствия в най-кратък срок;
- намаляване до минимум последствията от тяхната поява.

**1.3.** Анализите на резултатите от разглеждането на подадените жалби и възражения служат за предприемане на необходимите превантивни действия за предотвратяване на повторно възникване на несъответствие, съгласно процедура П-12 "Коригиращи и превантивни действия".

**1.4.** Направление „Оценяване” разглежда по изискванията на тази процедура **само** подадени в писмена форма жалби и възражения с необходимата обосновка, с точно идентифициран подател и обект.

**1.5.** Жалбата/възражението следва да включват най-малко следното:

	<b>П-08</b>	Влиза в сила от:	Заменя:	Версия №	Изменение №	Страница
		18.12.2014 г.	П-08.01	2		3/9

- трите имена, точен адрес, телефон за контакт - за граждани, или наименованието на юридическото лице/едноличния търговец, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление, телефони и/или електронна поща за обратна връзка;

- подробно изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата/възражението;

- формулираното искане на ищеца;

- подпис на подателя (длъжност и печат за юридическите лица).

**1.6.** Писмените жалби без предоставяне на посочената в т. 1.5 информация, както и тези подадени устно или по телефона се класифицират като сигнал за нарушение.

**1.7.** Сигналите, жалбите и възраженията се завеждат в Регистъра на сигналите, жалбите и възраженията (Д-08-00-01- поддържан в електронен вид)

**1.8.** Направление „Оценяване” е длъжно да потвърди получаването на жалбата/възражението, като съобщи на подателя за нейното регистриране чрез електронна поща или по телефон даден за обратна връзка. Това изискване не се прилага за регистрираните сигнали за нарушения.

**1.9.** Органът по сертификация:

- извършва необходимия анализ и оценка на подадените жалби и възражения и взема решение по тях;

- оповестява подателя на жалбата/възражението;

- предприема необходимите корекции/коригиращи действия;

- документира предприетите действия;

- съхранява записите от всички жалби и възражения, отнасящи се до дейността на ОСП, съгласно изискванията на П-09 „Управление на документите и записите“;

- информацията която представлява професионална тайна се обработва и съхранявана съгласно изискванията на правила Пр-00-01.

**1.10.** Всички документи във връзка с жалбите и възраженията се съхраняват в НО като неразделна част от документацията на съответния продукт, за срок от 3 (три) години след изтичане срока на валидност на сертификата.

## **2. Жалби**

**2.1.** Направление „Оценяване“ разглежда, освен жалбите насочени към действията на ОСП и тези свързани с дейността на клиенти, притежаващи предоставена или кандидатстващи за получаване сертификация на продукт, по отношение на спазване на изискванията за сертификация, или публикувани или огласени критични материали в средствата за масово осведомяване, заблуждаващо използване на сертификата, некоректно позоваване на сертификацията и др.

**2.2.** За всяка жалба се извършва предварителна оценка за това, дали тя се отнася за дейностите по сертификация за която ОСП носи отговорност.

**2.3.** Когато жалбата касае дейността на ОСП, Ръководителят на НО за всеки конкретен случай, със своя заповед, определя лице от персонала на НО, което в рамките на 5 (пет) работни дни проучва:

- наличие на основателност за жалбата;

- анализ на причините, довели до жалбата;

- персонализиране на виновните лица (ако има такива);

- уточняване на евентуално понесените и предстоящи щети, както и предложения за тяхното компенсирание;

	<b>П-08</b>	Влиза в сила от:	Заменя:	Версия №	Изменение №	Страница
		18.12.2014 г.	П-08.01	2		4/9

- необходимост от провеждане на извънпланов надзор съгласно процедура П-06 „Надзор” и/или извършване корекции/коригиращи и превантивни действия съгласно процедура П-12 "Коригиращи и превантивни действия".

**2.4.** Не се упълномощава за извършване на тази дейност персонал имащ отношение по въпросите засегнати в жалбата, или при наличие на конфликт на интереси и риск за безпристрастност, установени на основание подадената декларация (Д-02-00-01).

**2.5.** При необходимост, по решение на Ръководителя на НО, за отделни случаи може да се изисква и становището на счетоводител и юрист, ако жалбата не засяга тяхната дейност. Тези лица попълват декларация за безпристрастност (Д-02-00-03)

**2.6.** За резултатите от работата се изготвя писмено становище (Д-08-00-02).

**2.7.** Становището се разглежда от работна група в състав: Ръководителя на НО, Председателя и Заместник - председателя на Консултативната комисия.

**2.8.** Когато жалбата касае действията на Ръководителя на НО, дейността посочена в т. т.2.3 и 2.4 от процедурата се ръководи от Изпълнителния директор на ТЕХНОТЕСТ, като на мястото на Ръководителя на НО в групата се включва член от КК, определен от председателя ѝ.

**2.9.** Лицата в групата от състава на КК попълват декларация за безпристрастност (Д-02-00-03).

**2.10.** Групата в срок от 10 (десет) работни дни след предоставяне на становището взема решение (Д-08-00-03), което съдържа заключенията, произтекли от жалбата, включително основанията за постигнатото решение.

**2.11.** Подателят на жалбата се информира писмено за резултатите от разглеждането ѝ до 5 (пет) работни дни след взетото решение.

**2.12.** В случаи, когато подалият жалбата не е удовлетворен от решението, той може да се обърне към съда.

### **3. Възражения**

**3.1.** Възражения могат да бъдат направени срещу решение за предоставяне, прекратяване, разширяване/ограничаване, временно спиране и отнемане на сертификация на продукти.


**3.2.** Възраженията се подават в срок от 10 (десет) работни дни от връчване на решението на клиента. Те следва да са придружени с писмени доказателства, отразяващи предмета им.

**3.3.** При липса на достатъчно данни и/или непълно формулиране на възражението се изисква допълнителна информация от неговия подател. В този случай сроковете за разглеждане и вземане на решение се увеличават с времето за което клиентът предостави изискваната справка.

**3.4.** Ръководителят на НО, в срок от 5(пет) работни дни от получаване на възражението, може да преразгледа въпроса и да оттегли сам оспореното решение, да го отмени или измени, или да издаде съответната заповед, ако е отказал издаването ѝ, като уведоми за това заинтересованата страна, или да сезира КК, като предостави съответното възражение до председателя ѝ.

**3.5.** Необходимите документи за разглеждане на съответното възражение се представят от ръководителя на НО на председателя на Консултативната комисия до 10 (десет) работни дни от датата на завеждане.

**3.6.** Възраженията се разглеждат от състава на комисията в 30 (тридесет) дневен срок от постъпването им. Заседанието на комисията се провежда в съответствие с Пр-02-01 "Правила за работа на Консултативната комисия".

	<b>П-08</b>	Влиза в сила от:	Заменя:	Версия №	Изменение №	Страница
		18.12.2014 г.	П-08.01	2		5/9

**3.7.** Комисията преценява правилността и законосъобразността на оспорваната заповед и се произнася по възражението чрез изготвяне на писмено обосновано и мотивирано решение (Д-08-00-03).

**3.8.** Решението на Комисията е задължително за Ръководителя на Направление „Оценяване“.

**3.9.** При наличие на несъответствия от страна на ОСП, установени при разглеждане на възражението, НО планира и провежда необходимите корекции, коригиращи и превантивни действия за тяхното отстраняване и недопускане съгласно изискванията на процедура П-12 "Коригиращи и превантивни действия".

**3.10.** Подателят на възражението се уведомява писмено и му се предоставя решението на Комисията в посочения в Пр-02-01 срок.

**3.11.** В случаи, когато подалят възражение клиент не е удовлетворен от решението на комисията, той може да се обърне към съда.

#### **4. Разглеждане на подадени жалби на потребителите към клиентите на органа**

**4.1.** Направление „Оценяване“ изисква от клиентите:

- да поддържат регистър и пазят записите от всички жалби, достигнали до тях, свързани със съответствието на продуктите със стандартите и при поискване да ги предоставят на НО;

- да имат изградена система и да предприемат съответните действия по отношение на тези жалби, или на всички открити недостатъци по продуктите, които влияят на съответствието на изискванията за сертификация;

- да документират предприетите действия.

**4.2.** Тези изисквания на НО се включват задължително като клаузи в договорите за сертификация на продукти съгласно процедура П-01 "Договори" (Д-01-00-02).

**4.3.** Направление „Оценяване“ задължително разглежда тези жалби при провеждане на надзор и прави оценка на допуснатите слабости от страна на клиента.

**4.4.** При констатиране на такива, които посочват явни нарушения на изискванията към сертифициране на продукта, ОСП прилага изискванията на процедура П-07 "Прекратяване, разширяване/ограничаване, временно спиране или отнемане на сертификацията".

#### **5. Сигнали за нарушение**

**5.1.** За да осигури надежден контрол върху дейността на персонала, външните ресурси, както и върху дейността на своите клиенти – притежатели на сертификация, ОСП организира и извършва проверката и на заведените сигнали за нарушения.


**5.2.** Видът, начинът и времето за извършване на проверката се определя за всеки регистриран сигнал по преценка на Ръководителя на НО, като се спазват следните правила:

- сигналът следва да касае дейността по сертификация за която ОСП носи отговорност;

- проверката на сигнал, посочващ нарушения на персонала на ОСП се извършва лично от Ръководителя на НО;

- проверка на сигнал относно действията на външните ресурси (подизпълнители) или нарушение извършено от клиентите на органа се възлага на служител/и на ОСП, като за целта се спазват изискванията посочени в т. 2.4 на раздел VI от тази процедура;

- получена чрез сигнал информация за нарушение, засягаща сертифицирани продукти и предоставените документи по сертификацията се проверява по време на плановите надзори;

	<b>П-08</b>	Влиза в сила от:	Заменя:	Версия №	Изменение №	Страница
		<i>18.12.2014 г.</i>	П-08.01	2		6/9

- когато сигналът касае информация за възможно съществено несъответствие на продукта с изискванията на основните документи проверката на посоченото нарушение може да бъде реализирана извън времето на плановия надзор.

**5.3** Резултатите от извършените проверки се отразяват в становище (с форма Д-08-00-02).

**5.4.** При проверка, извън провеждането на планов надзор, завършила с констатация на съществено нарушение от страна на клиента се организира и провежда извънпланов надзор съгласно Процедура П-06 „Надзор”.


**5.5** Направление „Оценяване” не уведомява лицето което е подало сигнала (ако има информация за него) за резултатите от извършените проверки.

## **VII. ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение 1 Регистър на сигналите, жалбите и възраженията Д-08-00-01- стр.7

Приложение 2 Становище – Д-08-00-02- стр.8

Приложение 3 Решение по жалба/възражение – Д-08-00-03- стр.9

	<b>П-08</b>	Влиза в сила от:	Заменя:	Версия №	Изменение №	Страница
		18.12.2014 г.	П-08.01	2		7/9


Приложение 1  
(Д-08-00-01)

**РЕГИСТЪР**  
на подадените сигнали, жалби и възражения

№ по ред	Вх. №/ дата	Вид*	Подател	Кратко съдържание	Становище № и дата/ изготвил	Решение № и дата	Предприети действия/ корекции/ коригиращи действия	Подателят е известен с писмо Изх. №/ дата	Забележка

\* Видът може да бъде сигнал, жалба или възражение.

В зависимост от вида на оплакването и получените резултатите при неговата проверка, отразени в становището и взетото решение, съответните графи не се попълват.

	<b>П-08</b>	Влиза в сила от:	Заменя:	Версия №	Изменение №	Страница
		18.12.2014 г.	П-08.01	2		8/9

Приложение 2  
(Д-08-00-02)

## СТ А Н О В И Щ Е

от .....

относно подадена жалба/сигнал

На основание Заповед на Ръководител направление „Оценяване“ № от ..... 20....г. и процедура П-08 „Жалби и възражения“ от ..... до..... 20.... г. разгледах подадената от ..... жалба/сигнал заведена с Вх. №..... относно .....

Проучих предоставената ми документация по случая:

- .....

- .....

и извърших проверка на ..... чрез (наблюдение, измерване, сравняване... )

Констатирах следното:

..... (описание на обстоятелствата)

1. Подадената жалба/сигнал е основателна (неоснователна) поради следното:

- .....

2. Причините, довели до жалбата/сигнала са:

- .....

3. Виновни за допускане на посочените причини са:

- .....

4. Допуснатите отклонения са довели до следните щети:

....., както и могат да предизвикат следните предстоящи щети: .....

На основание направените констатации предлагам:

1. Съгласно изискванията на процедура П-06 „Надзор“ да бъде организиран и проведен извън планов надзор на .....

2. Съгласно изискванията на процедура П-12 "Коригиращи и превантивни действия" извършването на следните корекции/коригиращи и превантивни действия:


.....

Приложения: .....

Дата

Подпис/Фамилия



	<b>П-08</b>	Влиза в сила от:	Заменя:	Версия №	Изменение №	Страница
		18.12.2014 г.	П-08.01	2		9/9

Приложение 3  
(Д-08-00-03)

## РЕШЕНИЕ

ОТНОСНО: .....

1. Анализ на фактите изложени в жалбата/възражението.
2. Мнение на работната група/комисията.
3. Решения.

### Подписи:\*

Председател на КК:

.....(.....)

Заместник-председател на КК

.....(.....)

Ръководител на НО:

.....(.....)

\* При решение относно възражение Ръководителят на НО не участва в заседанието и не се подписва под документа. В този случай всички членове на комисията, участващи в обсъждането и вземане на решението, се подписват под решението. Тези с различно становище се подписват с особено мнение.