 ТЕХНОТЕСТ НАПРАВЛЕНИЕ "ОЦЕНЯВАНЕ"	ПРОЦЕДУРА	П-08	
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	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	<i>Оценяване на съответствието. Изисквания към органите за сертификация на продукти, процеси и услуги</i>
БДС EN ISO/IEC 17000 ISO/IEC PAS 17003	<i>Оценяване на съответствието. Речник и общи принципи</i> <i>Оценяване на съответствието. Жалби и възражения.</i> <i>Принципи и изисквания.</i>
БДС EN ISO 9000	<i>Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник</i>

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"/> контролирано копие	Разпространил: Ж.Арсенкова	Екз. № 3
Заменя: П-08.01	<input type="checkbox"/> неконтролирано копие		
Версия № 2 на Процедурата е одобрена от Консултативната комисията с протокол № 10/11.12.2014г.			

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

2. Препратки

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".

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

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:

- 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;

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

- 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;
- 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 й.

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 й 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 й, като уведоми за това заинтересованата страна, или да сезира КК, като предостави съответното възражение до председателя й.

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

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".

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:

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

- 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;

- 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

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

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

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