



П 7.13 Жалби и възражения

инж. Атанас Атанасов – Отговорник Качество

Разработил

01.03.2019 г.

Дата

Подпис

инж. Николай Атанасов - Управител

Утвърдил

01.03.2019 г.

Дата

Подпис

№ поред	Дата на изменението	Версия	Причина за изменението	Влиза в сила от

1. Цел на процедурата	3
2. Обхват	4
3. Отговорности	4
4. Дейности	4
4.1 Регистриране на постъпилите жалби и възражения	4
4.2 Разпределение	5
4.3 Разглеждане на жалби и възраженията	5
4.3.1 Разглеждане на жалби	5
4.3.2 Разглеждане на възражения	6
4.4 Достъп до рекламации и възражения.	6
5. Съпътстващи документи	6
5.1 Процедури и инструкции	6
5.2 Формуляри	6

1. Цел на процедурата

Целта на процедурата е да определи реда за разглеждането на постъпилите жалби и възражения, към **Сертификационна компания “Ен Джи Ен” ООД**.

2. Обхват

В обхвата на процедурата са всички дейности по регистриране и обработване на постъпилите жалби и възражения.

3. Отговорности

Ръководител на направление

- изпълнение на правилата по отношение на управление на жалби и възраженията,
- поддържане на контакти и обмен на информация със заинтересованите страни (комисии, клиенти)
- спазване на поверителност за възраженията, насочени само към личности;

Отговорник качество

- внедряване, контрол, управление и развитие на процеса по управление на жалбите и възраженията
- подкрепа за справяне с жалбите и възраженията в конкретните случаи и там където се изисква от ръководството на направлението;
- анализ на жалбите и възраженията по отношение на слабостите в направлението за сертификация и възможностите за подобрене
- предлагане на коригиращи действия и подобрения

Управител

- разглежда и анализира доказателствата и взема решение за предприемане на по-нататъшни действия

Технически секретар

- регистриране получената жалби и възражения;
- уведомява подателя за входящия номер от регистъра
- предаване получените документи за резолюция от Управителя на дружество;
- архивира документацията свързана с жалбите и възражения, след приключване

4. Дейности

4.1 Регистриране на постъпилите жалби и възражения

Сертификационна компания “Ен Джи Ен” ООД разглежда само подадените в писмена форма жалби и възражения с необходимата обосновка и точно идентифициран подател.

Техническият секретар приема всички постъпили жалби и възражения и ги регистрира в **Ф 7.13-1 Регистър за постъпилите рекламации и възражения**, като уведомява Лицето подало рекламацията или възражението за получения номер в **Ф 7.13-1 Регистър за постъпилите жалби и възражения**. Уведомява се и засегнатия клиент за получената жалба или възражение. Регистрираните жалби и възражения се предават на Управителя.

4.2 Разпределение

В зависимост от вида на жалбата или възражението, същите се разпределят в съответното направление за анализ от ръководството и могат да бъдат:

- Рекламации свързани с
 - дейността на негов одитор, експерт или лаборант;
 - дейността на сертифицирана организация
- Възражение срещу взето решение за:
 - отказ за сертификация и отказ за откриване на процедура за сертификация;
 - отказ за разширяване на обхват;
 - ограничаване на заявления за сертификация, ресертификация, разширяване обхват;
 - отнемане, спиране на целия или част от обхвата на издаден Сертификат;
 - възражение срещу предложен екип от одитори или член на този екип
 - отказ от приемане на заявка за изпитване
 - резултати документиращи в протокол от изпитване

При необходимост се взема становище от всички служители, имащи отношение към подадената жалба или възражение.

4.3 Разглеждане на жалби и възраженията

4.3.1 Разглеждане на жалби

Отговорник качество събира всички доказателства във връзка със съответната жалба или възражение и ги предава на Управителя. Управителят, привлича външен независим експерт в областта която е подадена жалбата за да прегледа цялата налична информация, анализират представи доказателства и вземе решение за предприемане на по-нататъшни действия. Заявителя се уведомява писмено.

Жалбите, постъпили срещу дейността на различните направления или негов служител се разглеждат от независим експерт в областта която е подадена жалбата. Служителят, който има пряко отношение към постъпилата жалба, дава писмена информация по въпросите засегнати от подателя.

След анализиране на доказателствата, събрани в процеса на проучване, Управителят се произнася в писмен вид по основателността ѝ. В срок от 15 дни от регистриране на жалбата, подателя бива информиран с писмо за резултатите.

Жалбите постъпили срещу дейността на различните направления, включително и от страна на техни клиенти се разглеждат от Управителя на дружеството и Отговорник качество. Ако е необходимо, се изисква от подателя запис, че жалбата е разгледана от организацията, от която се жалва.

След анализиране на доказателствата, събрани в процеса на проучване, Управителя се произнася в писмен вид по основателността ѝ. В срок от 15 дни от регистриране, подателя се информира с писмо за резултатите от разглеждането ѝ.

4.3.2 Разглеждане на възражения

Възраженията се отправят в писмена форма и се разглеждат от Комисия по възраженията. Комисия по възраженията разглежда конкретната преписка по редът описан в **П 5.2 Дейност на комисията по възражения**.

Въз основа на становището на Комисия по възраженията, което е окончателно, Ръководителят на засегнатото направление съобразява действията си.

При възникване на спорни случаи между страните, те се решават на добра воля. Ако не се постигне съгласие, страните се отнасят към съда за решаването им, съгласно сключените договори по реда на административнопроцесуалния кодекс (АПК).

В срок от 15 дни, Отговорник качество уведомява подателите на възражението писмено за решението.

4.4 Достъп до жалби и възражения.

Достъп до рекламациите и възраженията се получава след подаване на писмено заявление **Ф 7.12-2 Заявление за достъп до жалби и възражения** и разрешение от Управителя. При получено разрешение за достъп, с тях се работи само в помещенията на дружеството.

В случай, че достъпа е поискан от трета страна, което е свързано с опазване на поверителността, **Сертификационна компания “Ен Джи Ен” ООД** изисква предварителното съгласие от Клиента. При отказ, достъпът не се разрешава.

5. Съпътстващи документи

5.1 Процедури и инструкции

- **П 5.2 Дейност на комисията по възражения**

5.2 Формуляри

- **Ф 7.13-1 Регистър за постъпилите жалби и възражения**
- **Ф 7.13-2 Заявление за достъп до жалби и възражения**