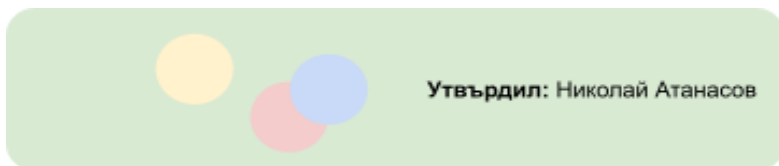




П 7.13 Жалби и възражения



2025-01-13



2025-01-13



Жалби и възражения

№ поред	Дата на изменението	Версия	Причина за изменението	Влиза в сила от
1	06.01.2025	02	Актуализация и оптимизиране на Системата за управление	13.01.2025



1. Цел на процедурата	4
2. Обхват	4
3. Отговорности	4
4. Дейности	4
4.1. Регистриране на постъпилите жалби и възражения	4
4.2. Разпределение	4
4.3. Разглеждане на жалби и възраженията	5
4.3.1. Разглеждане на жалби	5
4.3.2. Разглеждане на възражения	5
4.3.2.1. Състав на комисията по възраженията	5
4.3.2.2. Задължения (функции) на комисията по възраженията	5
4.3.2.3. Решения на комисията	6
4.3.2.4. Решения за възражения	6
4.4. Достъп до жалби 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 **“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;

Управител

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

Одитор

- 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

Членове на Комисията по възраженията

- преглеждат документите

Технически експерти

- 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

“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 жалби 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 документиран 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

4.3.2.1 Състав на комисията по възраженията

Комисията по възраженията е в нечетен състав от трима члена. Председател на комисията е правоспособен юрист, с който **“Ен джи Ен” ООД** има сключено споразумение за доброволно и безвъзмездно председателство. Останалите членове се определят от Управителя, като те трябва да покриват необходимата компетентност за разглеждане на възражението. При сформирание на Комисията по възраженията за всеки конкретен случай участниците се записват в **Ф 7.13-2 Свикани комисии по възраженията**.

Членовете на Комисията по възраженията не получават възнаграждение за участие в работата и. В състава на комисията не могат да участват:

- лица, взели участие в екипите по сертификацията или надзор на организацията, чиито документи се разглеждат;
- лица от състава на организацията, чиито документи се разглеждат;
- лица от състава на организации, конкурентни на организацията, чиито документи се разглеждат;

4.3.2.2 Задължения (функции) на комисията по възраженията

Комисията по възраженията разглежда постъпилите в писмен вид възражения 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.



Комисията преценява правилността на оспорваната заповед и се произнася по подаденото възражение. Решението на комисията е задължително за **“Ен джи Ен” ООД**.

4.3.2.3 Решения на комисията

Комисията за гарантиране на безпристрастност се свиква веднъж годишно преди годишния преглед на ръководството, след писмено отправена покана към неговите членове, като датата за провеждане на заседанието е предварително уговорена между Управителя и членовете на Комисията за гарантиране на безпристрастност. Заседание се провежда при присъствие на всички членове на комисията. Комисията има кворум и може да взема решение при присъствие на всички членове.

Ръководителите на направления предоставят достъп до всички процедури и записи, необходими за проверката и за произнасяне от Комисията за гарантиране на безпристрастност. Решения се вземат при единодушие на минимум трима от членовете на комисията. Констатациите от проведения преглед се документират в **Ф 7.13-3 Протокол за решение на комисията по възраженията** с решения и препоръки, ако има такива.

“Ен джи Ен” ООД е длъжна да се съобрази с направените препоръки от Комисията за гарантиране на безпристрастност и в тримесечен срок да предостави обективни доказателства за тяхното изпълнение. Ако не се съобрази с препоръките на Комисията за гарантиране на безпристрастност, същият си запазва правото да информира Органа за акредитация, властите и заинтересованите страни.

4.3.2.4 Решения за 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 7.13-4 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 **“Ен Джи Ен” ООД** изисква предварителното съгласие от Клиента. При отказ, достъпът не се разрешава.

5. Съпътстващи документи

5.1 Процедури и инструкции

- Няма

5.2 Формуляри

- **Ф 7.13-1 Регистър за постъпилите жалби и възражения**
- **Ф 7.13-2 Свикани комисии по възраженията**
- **Ф 7.13-3 Протокол за решение на комисията по възраженията**
- **Ф 7.13-3 Заявление за достъп до жалби и възражения**