

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО Орган за контрол от вида С „ЕКЗАКТ” при НЦОЗА, гр. София	ПР 7.6.1	
	Издание: 2	Версия: 1
	Лист: 1 Всичко листа: 6	
	В сила от: 24.10.2014	

Утвърдил,
Ръководител на ОКС:
(Цв. Шаламанова)



ПР 7.6.1 Разглеждане на жалби и възражения

1. Цел

Настоящата процедура регламентира реда за получаване, приемане, обработка, разглеждане, оценяване и стъпки за експедитивното и коректно решаване на жалбите и възраженията.

Жалби и възражения могат да се подават от клиенти или други заинтересовани страни по повод на цялостната дейност на Орган за контрол от вид С, акредитиран съгласно БДС EN ISO/IEC 17020:2012, в т.ч. компетентността и безпристрастността на персонала, точността на техническите средства, процеса на провеждане на контрол, достоверността на получените и отразени в протоколи и сертификати резултати от контрола, обработката на резултатите, опазване на професионалната тайна и др.

Постъпилите жалби и възражения по повод дейността на Орган за контрол от вид С „ЕКЗАКТ” при НЦОЗА се разглеждат своевременно, с цел да се предотвратят материални и морални щети, както на клиента, така и на ОКС.

*1*Тази процедура е публична (виж <https://ncpha.government.bg/index/107-ok-ekzakt.html>) и се представя при поискване на клиента.

2. Обхват

Тази процедура се прилага за:

- Уреждане на жалби, получени от клиенти или други заинтересовани страни по повод дейностите, извършвани от Орган за контрол от вид С „ЕКЗАКТ” при НЦОЗА;
- Решаване на възраженията срещу резултатите от контрола на Органа за контрол от вид С „ЕКЗАКТ” при НЦОЗА.

Процедурата се прилага от ръководителя, отговорника по качеството и всички засегнати от жалбата или възражението инспектори на ОКС.

3. Отговорности и пълномощия

За съдържанието и прилагането на тази процедура и за гарантиране, че тя ще се спазва при приемането и решаването на жалбите и възраженията, са отговорни:

3.1 Ръководител на ОКС:

- Разглежда и предлага етапи и методи на действие за решения по постъпили жалби и възражения
- Контролира на всеки етап изпълнението на предприети действия по постъпили жалби и възражения;
- Определя подходящи коригиращи действия.
- изготвяне и предоставяне на мотивиран отговор на клиента за решението по разрешаването на жалбата или възражението.

3.2 Отговорник по качеството:

- Управлява процеса на разглеждане на постъпили жалби и възражения;

Разработил: В. Зарябова: 24.10.2014 г.	Утвърдил: Цв. Шаламанова: 24.10.2014 г.	Екземпляр №
---	--	-------------

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО

Орган за контрол от вида С
„ЕКЗАКТ” при НЦОЗА, гр. София

ПР 7.6.1

Издание: 2 Версия: 1

Лист: 2 Всичко листа: 6

В сила от: 24.10.2014

- Подготвя необходимите документи за разглеждане на жалбата или възражението
- Води записи за всички етапи по процеса и съхранява записите от действията по жалбите и възраженията и предприетите коригиращи действия.
- **1*В случаи, когато участва в първоначални дейности за контрол, горепосочените отговорности се поемат от лице, със осигурена независимост, безпристрастност и компетентност.*

4. Описание на дейностите

4.1 Общи правила

4.1.1 При поискване от клиент и всяка друга заинтересована страна, с разрешението на Ръководителя на ОКС, се предоставя възможност за запознаването с раздели на НК и процедури за провеждане на контрола, включително настоящата процедура, които не представляват фирмена тайна.

4.1.2 Органът за контрол разглежда само постъпили в писмен вид в свободна форма жалби или възражения срещу резултатите от контрола, с необходимата обосновка, точно идентифицирани подател и обект на жалбата или възражението.

4.1.3 Жалбите и възраженията по дейността се подават до Ръководителя на ОКС на Орган за контрол от вид С „ЕКЗАКТ” при НЦОЗА. Жалбите се подават в срок до 10 (десет) дни от датата на запознаването на клиента със становището или резултатите от проведения контрол. Клиентът има право да подаде възражение в срок от 30 календарни дни от датата на получаване на Сертификат за контрол с придружаващите го протоколи, освен ако при оформяне на заявката за контрол не е договорен друг срок.

4.1.4 Органът за контрол е отговорен за всички решения на всички нива на процеса на разглеждане на жалбите или възраженията.

4.1.5 На всеки етап от разглеждане на жалбите и възраженията Ръководителят на ОКС предоставя на жалбоподателя или подателя на възражението отчети за напредъка и резултатите.

4.1.6 В Орган за контрол от вид С „ЕКЗАКТ” при НЦОЗА се води „Дневник за жалби и възражения” (ФР 7.6.1), от ръководителя на ОК, от определено от него лице или от неговия заместник (при отсъствие на ръководителя).

Дневникът съдържа: №, дата, подател на жалбата или възражението, Заявка №, становище, Изх. № на отговора.

4.1.7 При годишния преглед на системата за управление от ръководството, документите от жалбите и възраженията се анализират отново.

4.1.8 Всички останали въпроси, които не са обект на настояща процедура, са включени в договорните условия.

4.2 Жалби

4.2.1 **Жалба** е всяко писмено изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение от страна на лице или организация, свързано с действията на ОКС „ЕКЗАКТ” при НЦОЗА, за поведението на член от персонала по време на извършване на контрола; за нанасяне на щети по време на контрола от страна на персонала на ОК върху обектите на клиента, от избран метод или от неспазване на договорирани срокове за извършване на контрол и други подобни, на което се очаква отговор.

Тя може да се дължи на:

Разработил: В. Зарябова: 24.10.2014 г.	Утвърдил: Цв. Шаламанова: 24.10.2014 г.	Екземпляр №
---	--	-------------

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО

Орган за контрол от вида С
„ЕКЗАКТ” при НЦОЗА, гр. София

ПР 7.6.1

Издание: 2 | Версия: 1

Лист: 3 Всичко листа: 6
В сила от: 24.10.2014

- неспазване на договорираните срокове за контрол;
- отсъствие на прозрачност на прилаганите от ОКС процедури за контрол;
- конфликт на интереси;
- поведението на инспекторите
- други.

4.2.2 При постъпване на жалба в ОКС, Ръководителят преценява дали жалбата се отнася за дейностите по контрол, за които той е отговорен.

При категорично решение, че жалбата или възражението са неоснователни ръководителя в писмена форма представя аргументиран отговор и мотивира отказа за предприемане на действия по разрешаването и, което изпраща по пощата с обратна разписка.

При основателна жалба Ръководителя на ОКС разглежда постъпилата жалба и организира предприемането на коригиращи действия съгласно ПР 8.7.1 „Коригиращи и превантивни действия”.

4.2.3 Орган за контрол от вид С „ЕКЗАКТ” при НЦОЗА оставя без последствия жалбите за дефекти или повреди в изпитваните обекти, причинени от неправилно съхранение, експлоатация, транспорт или представени без печати или други знаци, маркиращи годността на обекта.

***1*4.2.4** Решението, което трябва да бъде съобщено на подателя на жалбата, трябва да бъде взето или прегледано, одобрено и съобщено на жалбоподателя от лице/лица, които не са участвали във въпросните първоначални дейности за контрол. Приетите за основателни жалби се разглеждат по същество, анализират се причините, проверяват се всички обстоятелства, определят се коригиращи действия и се предприемат мерки за удовлетворяване на жалбоподателя.

4.2.5 Отговорникът по качеството в ОК информира подателя на жалбата писмено до 14 /четиринадесет/ дни от получаването на жалбата за решението на Ръководството на Органа за контрол.

4.2.6 Жалбите на клиентите се разглеждат на колегиум, на който присъстват: ръководството на ОК, метрологът, ръководителите на отделните сектори и извършилите съответния контрол.

***1*4.2.7** Разискванията, действията, които ОК ще предприеме и решенията от колегиума, се протоколират от упълномощено от ръководителя на ОК лице, което не е участвало във въпросните първоначални дейности за контрол и в съответствие със заповед (№ 7/21.09.2004 г.) и се съхраняват в протоколна тетрадка за рекламации и възражения.

***1*4.2.8** Отговорът на жалбата се предава на жалбоподателя лично, срещу подпис или се изпраща по пощата с обратна разписка от упълномощеното лице от т. 4.2.7.

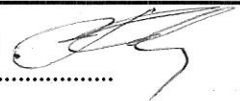

4.2.9 Висшето ръководство осигурява всички подходящи действия за отстраняване на причините за появяване на жалби към дейността на ОКС „ЕКЗАКТ” при НЦОЗА.

4.2.10 Решението от разгледаните жалби се изпращат до жалбоподателя в срок не по-голям от 1 месец.

4.3 Възражения

4.3.1 Възражение е искане от предоставящия обекта за оценяване на съответствието (клиента) до органа за контрол за преразглеждане на взето от този орган решение, отнасящо се до този обект.

Възражения могат да възникнат при или във връзка с:

Разработил: В. Зарябова: 24.10.2014 г.		Утвърдил: Цв. Шаламанова: 24.10.2014 г.		Екземпляр №
---	---	--	--	-------------

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО

Орган за контрол от вида С
„ЕКЗАКТ” при НЦОЗА, гр. София

ПР 7.6.1

Издание: 2 Версия: 1

Лист: 4 Всичко листа: 6

В сила от: 24.10.2014

- несъгласие с получените резултати, въз основа на които се извършва оценката за съответствие и заключението от контрола в сертификата;
- отказ за издаване, отнемане, преустановяване (временно спиране) на сертификат за контрол;
- временно спиране на процедурата за контрол;
- прекратяване на процедурата за контрол.

4.3.2 При постъпване на възражение в ОКС, Ръководителят преценява дали възражението се отнася за обхвата на контрол, за които той е отговорен и ако НЕ, Ръководителят изпраща отговор на възразителя в писмена форма, по пощата с обратна разписка; ако отговора е ДА, се активира процедурата за разглеждане на постъпилото възражение.

4.3.3 При постъпване на възражение относно резултатите от контрола на Органа за контрол, ОКС в 7-дневен срок, организира разглеждане на възражението от Комисия по възражения (КВ).

4.3.4 Ръководителят на ОКС „ЕКЗАКТ” при НЦОЗА изработва незабавно писмено становище по възражението. Становището трябва да включва анализ на причините за възражението и да се регистрира във ФР 7.6.1 „Дневник за жалби и възражения”.

4.3.5 При възражения, свързани със съмнения в достоверността на резултатите, получени от контрола, Ръководителя на ОКС организира провеждането на:

- документална проверка за правилността на приемане на поръчката;
- подробни анализи на данните от записите и документите съпровождащи обекта за контрол;
- маркировката, изработката и правилното съхранение на обектите/пробите за контрол;
- коректността на използваната методика за анализ.

Проверката се извършва от Ръководителя на ОКС, Отговорника по качеството, инспектора(-ите), извършил(-и) измерванията (контрола) и в присъствието на клиента, ако той пожелае това.

При необходимост ръководството може да привлече и външни експерти.

4.3.6 При становище, че има доказателства за извършен контрол съгласно изискванията, но са допуснати грешки при съставянето на протоколи и/или сертификати и възражението е основателно, отговорника по качеството и съответния инспектор коригират по установения ред съответните документи така, че резултатите да отразяват действителните констатации. Ръководител ОКС уведомява писмено подателя на възражението, за предприетите коригиращи действия.

4.3.7 При невъзможност спорът между страните да се реши по този начин, Ръководителят на ОКС създава Комисия по възраженията (КВ).

4.3.8 За да гарантира компетентност и безпристрастност на работата на комисията, ОКС „ЕКЗАКТ” при НЦОЗА е определил следните изисквания към Председателя и членовете на Комисията по възраженията:

- Комисията се състои от специалисти, необвързани по никакъв начин с ОКС „ЕКЗАКТ” при НЦОЗА, което се декларира писмено от тях;
- Комисията работи безвъзмездно.

4.3.9 Срокът за работа на КВ е 30 дни, при необходимост срокът може да се удължи, след писмено изложени аргументи.

4.3.10 На заседанията на КВ могат да присъстват всички заинтересовани страни, както и инспектори от ОКС. Всички те са без право на глас.

Разработил:

В. Зарябова:
24.10.2014 г.

Утвърдил:

Цв. Шаламанова:
24.10.2014 г.

Екземпляр №

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО**Орган за контрол от вида С
„ЕКЗАКТ” при НЦОЗА, гр. София****ПР 7.6.1**

Издание: 2 Версия: 1

Лист: 5 Всичко листа: 6

В сила от: 24.10.2014

4.3.11 Комисията по възражения работи, като цялата вътрешна информация, отнасяща се до работата на КВ, се обработва при спазване на пълна конфиденциалност.

Протоколите от заседанията на КВ се водят съгласно изискванията на **РИ 7.3.1** и се съхраняват в протоколна тетрадка за рекламации и възражения.

4.3.12 Решението на КВ е задължително за Ръководителя на Органа за контрол и за подателя на възражението.

4.3.13 Копие от решението на КВ се изпраща на Ръководителя на Органа за контрол и на подателя на възражението.

***1*4.3.14** Подателят на възражението се информира писмено до 14 /четринадесет/ дни от решението на КВ. Отговорът по възражението се изпраща на лицето, подало възражението, по пощата с обратна разписка *от определено лице от КВ, което е взело и одобрило решението и декларирало неучастие си във въпросните първоначални дейности за контрол.*

4.3.15 Ако представителят на Възложителя (подателя на възражението) приеме резултатите от контрола, се съставя констативен протокол.

4.3.16 При доказване значимостта на възражението, ако Възложителя не приеме съответните резултати от контрола, се извършва повторен контрол в удобно за възразяващия време в целия първоначално поръчан обем или само на тези параметри, за които се възразява според обявеното писмено възражение от клиента. Контролът се извършва от друг инспектор (екип) в присъствие на Ръководителя на ОКС, клиента или на упълномощен от него технически експерт, ако той пожелае това.

4.3.17 При становище, че не са допуснати грешки при съставянето на протоколи и сертификати, а резултатите от контрола не отговарят на изискванията, за да се издаде сертификат, Ръководител ОКС взема решение за провеждането на повторен контрол. Той се осъществява от двама експерти на ОКС, независимо един от друг, при което:

- ако резултатите са еднакви и съвпадат с тези от предишния контрол, възражението се счита за неоснователно. Ръководителят на ОКС съставя писмен отказ за приемане на възражението. Отказът се изпраща на подателя му.
- ако резултатите са еднакви, но са различни от предишния контрол, възражението се счита за основателно. Ръководителят на ОКС предприема коригиращи действия и уведомява подателя на възражението за предприетите мерки за отстраняване на несъответствието. Резултатите от повторния контрол се нанасят в протоколи. На базата на получените данни се изготвя сертификат за контрола.

4.3.18 Резултатите от повторния контрол са окончателни.

4.3.19 В случаите, когато Възразият не е удовлетворен от решението на КВ, той може да се отнесе до съда.

4.3.20 При критично възражение контролът може да се извърши и от друг акредитиран орган за контрол. Споровете в този случай се решават съгласно законите на Република България.

4.3.21 Подателят на възражението относно резултатите от контрола на Органа за контрол заплаща разходите за повторно извършване на контрола, при неоснователност на възражението. За сумата се издава финансов документ.

4.3.22 При доказано несъответствие на резултатите по вина на Органа за контрол, от Комисията по възраженията, разходите са за сметка на Органа за контрол и се

Разработил:В. Зарябова:
24.10.2014 г.**Утвърдил:**Цв. Шаламанова:
24.10.2014 г.

Екземпляр №

