	<b>ОКС „СТМ-ПЛЮС“ – СОФИЯ</b>	Издание 2
		Версия 1
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ОПУ-7.6.</b>	Копие 1
		стр. 1/6

Утвърдил  
 Ръководител на ОК от вида С: \_\_\_\_\_  
 /инж. Камелия Сотирова/

## ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

### Хронология на измененията:

№ по ред	Дата	Внесено изменение стр. №	Предложил /фамилия/ /подпис/	В сила от	Отг. управление /подпис/
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					

### Притежатели на контролирани копия:

№	Име, фамилия	Организация	Длъжност	Копие №	Подпис
1	2	3	4	5	6
1.	инж. Камелия Сотирова	ОКС „СТМ-ПЛЮС“	Ръководител ОКС	оригинал	
2.	Димитър Пеев	ОКС „СТМ-ПЛЮС“	Отг. управление	1	

**I. ЦЕЛ:** Тази основна процедура определя регламента относно процеса на приемане, потвърждаване, проучване, предприети действия и вземане решение на постъпили в ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С жалби и възражения. Регламентира еднозначни правилата относно действията и записите с цел поддържане в съответствие с БДС EN ISO/IEC 17020:2012 на Органа за контрол „СТМ-ПЛЮС“ от вида С.

**II. ОБХВАТ:** Процедурата се прилага при процеса разглеждане на жалби и/или възражение, свързани с дейностите по контрол в областта на предоставената акредитация, до неизпълнение на договорните задължения към клиента, компетентност и поведението на персонала от ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С. Органът за контрол поддържа своя система за управление на документи, която е доказала практичността си в съответствие както с действащата нормативна база, така и с изискванията за извършване на дейностите по контрол в областта на предоставената акредитация. Представени са доказателства за съответствие с БДС EN ISO/IEC 17020:2012 в ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С.

**III. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ:** Отговорността по действието и прилагането на тази процедура се разпределя между целият персонал на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С, а контрола по спазването се извършва от ръководителя.

### IV. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ:

1. Процеса разглеждане на жалби и възражения включва следните елементи и методи:

- описание на процесите приемане, потвърждаване, проучване на жалбата или възражението и вземане на решение, какви действия трябва да се предприемат, отговор на жалбоподателя;
- проследяване и записване на жалбите и възраженията, включително на предприетите действия за решаването им;
- осигуряване, че всички подходящи действия са предприети.

**1.1.** Възражение е всяко искане от предоставящият обект за контрол за преразглеждане на взето решение, отнасящо се до същият обект. Възражения може да има в случаите, когато клиентът не е съгласен с метода и/или не приема резултатите от извършеният контрол, по време на изпълнение на заявения контрол. Възражение може да бъде повдигнато от заявителя на контрола срещу неудовлетворителни резултати от контрола и оценката на съответствието в сертификата за контрол. Искане от доставчика на обекта за контрол до

Разработил:	инж. Камелия Сотирова	Отг. управление		09.2013 г.
Утвърдил:	инж. Камелия Сотирова	Ръководител ОКС		09.2013 г.
	<i>име, фамилия</i>	<i>длъжност</i>	<i>подпис</i>	<i>дата</i>

	<b>ОКС „СТМ-ПЛЮС“ – СОФИЯ</b>	Издание 2
		Версия 1
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ОПУ-7.6.</b>	Копие 1
		стр. 2/6

органа за контрол за преразглеждане на вече взето от него решение спрямо този обект. Възраженията постъпват задължително в писмен вид в срок не по-късно от 5 /пет/ работни дни от изходящата дата на сертификата за контрол.

**1.2.** Жалба е всяко изразяване на неудовлетвореност, на която се очаква отговор, различно е от възражение от страна на лице или организация, свързано с дейностите по контрол в областта на предоставената акредитация на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С. Жалбата може да е в резултат от дейности по контрола, компетентност, поведение на персонала на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С. Жалбата може да се подаде до 30 /тридесет/ дневен срок след получаване на документите с резултатите от контрола /сертификат и протоколи/ от възложителя или упълномощен негов представител.

**1.3.** Жалбата и възражението се приемат само в писмен вид от ръководител/зам. ръководител ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С и задължително съдържат точна идентификация на подателя както и описание на обстоятелствата с искането на жалбоподателя, съгласно ФУ-7.5.1.

**1.4.** В случай, че специалист на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С получи кореспонденция, която се идентифицира като жалба или възражение, съгласно ФУ-7.5.1. и съдържа задължителната информация, той е длъжен да я предостави на ръководител/зам. ръководител ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С за проверка и регистрация.

**1.5.** Проверка за редовност на подадената информация, идентифицирана като жалба или възражение, се извършва от ръководител/зам. ръководител ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С и в случай, че не е налична посочената информация, на подателя се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите нередовности в петдневен срок от получаването ѝ/му.

**1.6.** При приемане на жалба/възражение, съгласно ФУ-7.5.1. ръководител/зам. ръководител ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С проверява:


- юридическо лице /физическо лице или пълномощното на вносителя;
- правилно ли е попълнен формуляра за жалба/възражение;
- идентификация на обекта с пълен адрес;
- спазен ли е срокът за внасяне на възражението – до 5/пет/ работни дни от изходящата дата на протокола и/или сертификата;
- спазен ли е срокът за внасяне на жалбата – до 30/тридесет/ календарни дни след получаване на документите с резултатите от контрола;
- изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата/възражението;
- искане на жалбоподателя;
- наличието на дата, име и подпис;

**1.7.** Ръководител/зам. ръководител ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С установява дали жалбата/възражението се отнася за дейностите по контрол, за които органът е отговорен, и ако това е така, се вписва в регистъра ФУ-7.5.2. където се попълват:

- пореден входящ номер от регистър жалби и възражения;
- дата на регистриране на жалба/възражение;
- клиент, обект, име на жалбоподателя; /юридическото лице, чийто представител е вносителят/;
- номер на протокола и сертификата, предмет на жалбата/възражението;
- контрола, за който се отнася жалбата/възражението;
- кратко описание на жалбата/възражението /методика, време на контрол и др./;
- приел жалба/възражение

**1.8.** Ако клиентът/жалбоподател пожелае, ръководителят/зам.ръководителят може да му направи копие на попълнения от него формуляр ФУ-7.5.1., заведен в регистър жалби и възражения на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С, съгласно ФУ-7.5.2., с цел притежаване на документиран запис от жалба/възражение.

**2.** Жалбата/възражението се разглежда, като се спазва алгоритъмът по ОПУ-7.5., с цел събиране на необходимата информация и подробно проучване на конкретните обстоятелства.

	<b>ОКС „СТМ-ПЛЮС“ – СОФИЯ</b>	Издание 2
		Версия 1
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ОПУ-7.6.</b>	Копие 1
		стр. 3/6

**2.1.** Отговорен за проверката на подадената информация, проучване, анализ, решение на жалба/възражение към ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С е неговият ръководител/зам. ръководител.

**2.2.** Ръководителят/зам. ръководителят в срок до 10/десет/ календарни дни от датата на получаване на жалбата/възражението, организира провеждането на извънпланов преглед на ръководството, а при необходимост извънпланов вътрешен одит със съдействието на целият персонал на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С с цел:

- разглеждане на жалбата/възражението;
- проверка и анализ за основателността на жалбата/възражението;
- писмено уведомяване на жалбоподателя в 10/десет/ дневен срок от получаването на жалбата/възражението, когато е неоснователна/о, съгласно ФУ-7.6.1. от ръководителя/зам. ръководителя на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С;
- изслушване на лицата, които с дейността си са причина за жалбата/възражението;
- анализ на несъответствието, съгласно ФУ-8.7.1.;
- установяване на мерки за отстраняване и съгласуване с подателя на жалбата/възражението;
- отстраняване/коригиране на несъответствието към жалбата/възражението, съгласно ФУ-8.7.1.;
- подателят се уведомява за решенията от ръководителя/зам.ръководителя на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С в срок до 30/тридесет/ дни от получаването на жалбата/възражението, като ОКС се интересува дали подателят е удовлетворен от взетите мерки и получени резултати;
- ако клиентът не е удовлетворен, се прави по-задълбочен и подробен анализ, обобщаващ всички необходими доказателства поетапно за изясняване на обстоятелства, решение, нови коригиращи действия, съгласно ФУ-8.7.1.;
- отново се уведомява клиентът за новите решения/коригиращи действия от ръководителя/зам. ръководителя на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С и срока се удължава с още 30/тридесет/ дни от получаването на жалбата/възражението;

**2.3.** Разискванията, анализът, действията и решенията, които персоналът на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С предприема и приема, се протоколират от отговорник управление и се записват в протокол относно жалба/възражение Вх.№ от регистър, съгласно ФУ-7.6.2.

**2.4.** Ръководителят/зам. ръководителят ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С потвърждава основателността на жалбата или възражението и предоставя на жалбоподателя поетапно отчет за напредъка и резултатите.


**2.4.1.** При основателна жалба/възражение се изслушват виновните лица /участвали в контрола или засегнати от обстоятелствата/ и в зависимост от това се определят отговорните лица за анализ, действия и решения. Решението, което се взема, се съобщава на подателя, след като се провери и одобри от лице, което не е участвало във въпросните първоначални дейности на контрол. Недопустимо е специалист/и участвал/и в контрола да анализира/т действия и взема/т решения относно конкретната жалба/възражение.

**2.4.2.** При необходимост от извършване на повторен контрол, преди неговото започване, се договарят новите условия – отговорности и задължения между ОКС и клиента. При потвърждаване на първите резултати, разходите са за сметка на клиента/жалбоподател. Ако жалбата/възражението са основателни, разходите за повторния контрол са за сметка на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С.

**2.4.3.** Доказани /материални, финансови и др./ щети нанесени от персонала на ОКС на клиента/жалбоподател се поемат изцяло от ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С.

**2.5.** При основателна жалба/възражение, след анализ и решение, се попълва ФУ-8.7.1. за конкретните несъответствия със съответните коригиращи действия и задължителна проверка относно ефективността им, с цел недопускане повтаряемост на това отклонение.

**2.6.** Когато получените документи или друга събрана информация не са достатъчни, ръководителят/зам.ръководителят на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С изисква допълнителна

	<b>ОКС „СТМ-ПЛЮС“ – СОФИЯ</b>	Издание 2
		Версия 1
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ОПУ-7.6.</b>	Копие 1
		стр. 4/6

информация от клиента.

**2.6.1.** След предоставяне на допълнителната информация, се прави нов по-задълбочен и подробен анализ и се назначават нови коригиращи действия, като отново се уведомява клиента. В зависимост от сложността на случая/казуса при вземане на решения може да участва Управителят, както и членове на „СТМ-ПЛЮС“ ООД.

**2.6.2.** При необходимост може да се ползват и външни специалисти/експерти от други организации и институции /в зависимост от конкретното възражение и/или жалба/, не свързани с дейността на ОКС.

**2.6.3.** Крайният срок за решаване на жалбата/възражението е до 60/шестдесет/ дни от получаването ѝ/му.

**2.7.** Ако коригиращите действия по една основателна жалба/възражение са приключили и клиентът писмено е потвърдил, че е удовлетворен, то жалбата/възражението се счита за закрыта/то.

**2.7.1.** ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С официално съобщава на подателя края на процеса за разглеждане на жалбата/възражението.

**2.7.2.** Ръководителят/зам. ръководителят ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С отбелязва датата на потвърждаване удовлетвореността на клиента в регистър ФУ-7.5.2., като закрива жалбата/възражението.

**2.7.3.** Отклоненията класифицирани като жалба/възражение, са разпознати, документирани и напълно отстранени, с цел постигане на удовлетвореност и на двете засегнати страни /органа за контрол и клиента/.

**2.8.** Критериите за неоснователна жалба/възражение са посочени в ОПУ-7.5. точка 2.6., и срок уведомяване на жалбоподателя в точка 2.7.

**3.** Ръководител/зам. ръководител на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С предприема всички подходящи действия в зависимост от вида/характера на основателната жалба/възражение и конкретни коригиращи действия, с цел осигуряване ефективността и поддържане на система за управление на документите.

**3.1.** Ако една основателна жалба/възражение се дължи на причини от организационен характер – неспазени срокове, недостатъчна информация, ценообразуване и др. подобни, то ръководител ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С и отговорник управление, следва да анализират причините за несъответствието и определят мерки за повторно недопускане:

- провежда се извънпланов вътрешен одит на дейността и лицата, които са я извършили;
- съставя се формуляр за несъответствие/отклонение, съгласно ФУ-8.7.1.;
- предприемат се коригиращи действия;
- уведомява се клиентът за основателността на претенциите му и за предприетите мерки в ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С, със срок до 30/тридесет/ дни от получаването;
- след като клиентът писмено потвърждава удовлетвореност, жалбата /възражението се закрива;
- ако клиентът не потвърди удовлетвореността си, се предприемат допълнителни мерки и отново се информира със срок до 60/шестдесет/ дни от получаването;

**3.2.** Ако се възразява срещу получени от ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С резултати и заключения, по отношение на верността, точността и пълнотата им, съобразно приложен метод за контрол и специални изисквания, поставени от възложителя при заявяване на контрола, ръководителят/зам.ръководителят на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С в 30 /тридесет/ дневен срок трябва да финализира жалбата/възражението.

**3.2.1.** Документална проверка за правилността на приемане на заявката, наличната документация, съпровождаща контролираният обект и коректността на използвания метод. Извършва се от ръководителя/зам.ръководителя на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С и/или отговорник управление в присъствие на възложителя на контрола, ако той пожелае това.

	<b>ОКС „СТМ-ПЛЮС“ – СОФИЯ</b>	Издание 2
		Версия 1
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ОПУ-7.6.</b>	Копие 1
		стр. 5/6

**3.2.2.** Контролна проверка на функционалните характеристики на използваното ТО по отношение на точността на получаваните резултати. Извършва се от ръководителя/зам. ръководителя на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С и/или отговорник управление на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С в присъствието на възложителя на контрола, ако той пожелае това.

**3.2.3.** Извършване на повторен контрол в целия първоначално поръчан обем или само на тези параметри, за които са претенциите на възложителя. Контролът се извършва от друг специалист в присъствието на ръководител на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С и/или отговорник управление и възложителя на контрола, ако той пожелае това. При желание на клиента, контролът може да бъде извършен и от друга/външна организация.

**3.3.** В рамките на 30-дневния срок, ръководителят на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С с писмо уведомява възложителя за получените резултати при повторния контрол.

**3.3.1.** Ако резултатите от повторния контрол потвърдят резултатите от първия, в сила остава издаденият сертификат от първия контрол.

**3.3.2.** Ако резултатите от повторния контрол се различават от резултатите на първия, се издава нов сертификат, който анулира сертификата от първия контрол. Ако един протокол или сертификат за контрол е необходимо да бъде променен във връзка с констатирани отклонения, налагащи корекции, то оригиналът на съответния документ се иземва от клиента анулират се /недействителни/. Изготвя се нов протокол, респективно сертификат, с нов актуален номер и с актуална дата на издаване. Първоначалният протокол/сертификат, изет от клиента, се съхранява като невалиден документ и срокът за съхранение на архивирания документ е 4 години, съгласно ОПУ-8.3. и ОПУ-8.4. Право да извършват промени в протоколите от контрола имат изготвящите ги специалисти и ръководството на ОКС. Право на промяна в сертификата има само ръководителят и в негово отсъствие – заместник ръководителят на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С.

**3.3.3.** Резултатите от повторния контрол са окончателни. Резултатите от повторния контрол се отразяват в нови протоколи и сертификат в два екземпляра. Единият екземпляр остава в ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С, а другият - се предоставя на клиента.

**3.3.4.** Разходите по повторното извършване на контролни дейности или на части от тях са за сметка на загубилата/неизправната страна.

**3.3.5.** Всички отклонения, установени при обработване на жалба/възражение се документират, съгласно утвърдения ред в ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С като записи по управлението:

- формуляр за несъответствия със съответните коригиращи действия, съгласно ФУ-8.7.1.;
- протокол от заседание на преглед от ръководството, съгласно ФУ-8.5.2.;
- при необходимост и извънпланов вътрешен одит, съгласно ОПУ-8.6.;

**4.** При невъзможност спорът между страните да се реши по този начин, възложителят може да отправи възражението си към трета независима страна. Споровете в този случай се решават, съгласно законите на Република България.

**5.** В случай че получените резултати от последващия контрол потвърждават тези, фиксирани в първоначалния сертификат и възложителят отново не е удовлетворен, следващите му претенции се решават по съдебен ред. При арбитражен спор по уреждане на дадена жалба/възражение, ръководителят на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С предава на юрист всички необходими документи, копия от които остават при него за архив.

**6.** Документиране на записи.

**6.1.** Всички дейности в процедурата за процеса на приемане, потвърждаване, проучване, анализ, предприети действия и взети решение на постъпили в ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С жалби и възражения се документират и управляват, съгласно ОПУ-8.3.

**6.2.** Данните и доказателствата, които се разглеждат като записи се архивират, съгласно реда и сроковете посочени в ОПУ-8.4. „Управление на записи”.

**6.3.** Оценката на жалбите/възраженията дава указания за слабите места в процеса на



	<b>ОКС „СТМ-ПЛЮС“ – СОФИЯ</b>	Издание 2
		Версия 1
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ОПУ-7.6.</b>	Копие 1
		стр. 6/6

дейностите на органа за контрол. Записите за жалбите/възраженията се използват като входна информация при вътрешни одити.

**6.4.** В края на всяка календарна година отговорник управление изготвя справка за всички постъпили през текущата година жалби и възражения, както и за резултатите от тяхното разглеждане, които се представят като входни елементи при прегледа от ръководството, съгласно ОПУ-8.5.

**V. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ:**

ОПУ-7.5.; ОПУ-8.3.; ОПУ-8.4.; ОПУ-8.5.; ОПУ-8.6.;

ФУ-7.5.1.; ФУ-7.5.2.; ФУ-7.6.1.; ФУ-7.6.2.; ФУ-8.5.2.; ФУ-8.7.1.;