

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД С „ЕЛТЕСТ”	Процедура 7 ПРИЕМАНЕ И ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница 1/3
---------------------------------------	--	--------------

1. Като “възражение” се разглежда искане на клиента до органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до даден обект.

2. „Жалбата” е изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред органа за контрол, във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

3. В заявката за контрол се уточняват и записват конкретните изисквания на възложителя относно заявения контрол на представените от него обекти и възможностите на ОК да удовлетвори тези изисквания. За целта по желание на възложителя се предоставя комплект документи и работни процедури, прилагани в ОК. Специално внимание се обръща на процедурата за приемане на жалби и възражения от страна на възложителя.

При сключването на договор за осъществяване на контрол ръководството задължително предоставя на клиента информация за правото му да получи в писмен вид процедура 7 – „Приемане и процес на разглеждане на жалби и възражения“ от Наръчника по качество на ОК.

При поискване се предоставя за запознаване и „Наръчник по качество” на ОК.

4. Приемане на жалбата.

Жалбата се приема и урежда само със знанието на ръководителя на ОК. Тя се регистрира от ръководителя на ОК/отговорника по качеството в Дневник за жалби и възражения /Приложение 7.1. към настоящата процедура/ след оценка и потвърждаване, че жалбата се отнася за дейностите по контрол, за които е отговорен ОК. Събира се, проверява се и се анализира информацията, свързана с възражението. Уведомява се жалбоподателя за потвърждението.

4.1 Действия при постъпила жалба от възложителя.

В срок до 3 работни дни ръководителят на ОК/отговорникът по качеството дава разпореждане за разглеждане на жалбата във всички нейни аспекти в определен от него срок.

Ръководителят на ОК/отговорникът по качеството и лицата, имащи отношение към жалбата, извършват детайлна проверка по всички въпроси във жалбата, спазвайки пълна безпристрастност. След оценка се взема решение, набелязват се и се осъществяват всички необходими действия за решаване на поставените проблеми. За предприеманите действия се уведомява подателят на жалбата.

За резултатите от проверката и предприетите действия се съставя протокол. Протоколът се преглежда и одобрява от член на ръководството на ОК, който не е участвал в първоначалните дейности по контрол. Копие от него се предоставя на възложителя, подал жалбата, срещу подпис в Дневник за жалби и възражения.

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД С „ЕЛТЕСТ”	Процедура 7 ПРИЕМАНЕ И ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница 2/3
---------------------------------------	--	--------------

Персоналът на ОК подробно се запознава с цялата преписка. След установяване на причината, ако има такава, се попълва „Бланка за несъответствие”(Приложение 12.1 на Процедура 12 – „Коригиращи и превантивни действия”) и се предприемат необходимите коригиращи и превантивни действия съгласно Процедура 12 – „Коригиращи и превантивни действия”.

4.2 Ред за изпълнение на процедурата при възражение

4.2.1 Преглед на заявката преди започване на контрола.

В заявката за контрол се уточняват и записват конкретните изисквания на възложителя относно заявения контрол на представените от него обекти и възможностите на ОК да удовлетвори тези изисквания. За целта по желание на възложителя се предоставя комплект документи и работни процедури, прилагани в ОК. Специално внимание се обръща на процедурата за приемане на жалби и възражения от страна на възложителя. При поискване се предоставя за запознаване и “Наръчник по качество” на ОК.

4.2.2 Приемане на възражението.

Възражението се приема и урежда само със знанието на ръководителя на ОК. Ръководителят на ОК задължително разглежда дали възражението се отнася до дейностите по контрол, за които е отговорен ОК. Събира се, проверява се и се анализира информацията, свързана с възражението за да бъде то потвърдено и прието за решаване. Възражението се регистрира от ръководителя на ОК/отговорника по качеството в Дневник за рекламации и възражения - Приложение 7.1. към настоящата процедура и се уведомява подателя на възражението за потвърждаването му.

В целия процес на приемане на възражението, неговото проучване, както и при вземане на решения за решаване на поставените проблеми, съставът на ОК и неговият ръководител действат напълно безпристрастно, като игнорират всякакви опити за външно и /или вътрешно влияние.

4.2.3 Действия при постъпило възражение от възложителя.

В срок до 3 работни дни ръководителят на ОК/отговорникът по качеството дава разпореждане за разрешаване на възражението в определен от него срок.

Ръководителят на ОК/отговорникът по качеството и лицата, имащи отношение към възражението, извършват детайлна проверка по всички въпроси във възражението. След оценка се взема решение, набелязват се и се осъществяват всички необходими действия за решаване на поставените проблеми, като се информира и подателя на възражението. При необходимост контролът се повтаря в присъствието на възложителя, специалисти на ОК и лицата, извършили първоначалния контрол.

За резултатите от проверката и предприетите действия се съставя протокол. Протоколът се преглежда и одобрява от член на ръководството на ОК, който не е участвал в първоначалните дейности по контрол. Копие от него

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД С „ЕЛТЕСТ”	Процедура 7 ПРИЕМАНЕ И ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница 3/3
---------------------------------------	--	--------------

се предоставя на възложителя, подал възражението, срещу подпис в Дневник за жалби и възражения

Персоналът на ОК подробно се запознава с цялата преписка. След установяване на причината, ако има такава, се попълва бланка за несъответствие и се предприемат необходимите коригиращи и превантивни действия съгласно Процедура 12 – „Коригиращи и превантивни действия”.

4.3 При доказана жалба или възражение, отговорността се поема от персонала на ОК, съпричастен към случая. Тази отговорност на ръководителя на ОК и лицата, извършили действието или контрола, е съобразно нанесените щети на възложителя, ако има такива.