

Орган за контрол от вид „А” при ЕТ „БОНУС – Манол Николов”		
ОП 7.5-01	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	
	РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	
		Версия 1.0

1. Цел

Бързо обработване на жалби и възраженията и отстраняване на причините тяхното възникване.

Целта на процедурата е да определи реда и отговорностите за получаване, оценяване и вземане на решение по жалби и възражения, предявени от клиенти на Орган за контрол от вид „А” към ЕТ „БОНУС – Манол Николов”.

2. Обхват

- 2.1. Настоящата процедура се отнася за жалби и възражения, предявени от клиенти на ОК за извършен контрол от ОК;
- 2.2. Процедурата не се отнася за жалби, предявени към услуги и доставки, закупени от ОК.
- 2.3. **Критерий за оценка на процеса** - време за обработване на жалбите и възраженията и изпращане на отговор до клиента.

3. Термини, определения и съкращения

- 3.1. **Жалба** - изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред орган за контрол във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

Жалбите могат да се отнасят до :

- неспазване на договореностите за извършване на контрола;
- неудовлетвореност от цената за услугата;
- проявен дефект вследствие неправилно манипулиране с обектите, представени за контрол.

Основателна жалба – това е жалба, причината за която е в ОК;

Неоснователна жалба - това е жалба, причината за която е в клиента;

- 3.2. **Възражение** - искане от предоставящия обекта за контрол до органа за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект

4. Отговорности и правомощия

4.1. РОК:

- приема жалби и възражения;
- определя комисия, която да проучи обстоятелствата;
- разпорежда предприемане на коригиращи/ превантивни действия;
- следи за ефикасността на предприетите коригиращи/ превантивни действия;
- изпраща отговор до клиента, предявил жалбата/ възражението.

4.2. ОСУ:

- регистрира постъпилите жалби/ възражения;
- съхранява обобщена информация за постъпилите жалби и възражения и я представя на прегледа от ръководството;
- участва при разглеждане на жалби и възражения;
- съхранява записите от разглеждането на жалбите и възраженията.

4.3. Специалистите:

- участват при разглеждане на жалби и възражения;
- изпълняват определените коригиращи и/ или превантивни действия.

Орган за контрол от вид „А“ при ЕТ „БОНУС – Манол Николов“		
ОП 7.5-01	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	
	РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	
		Версия 1.0

5. Взаимодействие с клиента. Основни правила

- 5.1. Ръководителят на органа приема от клиента обекта за контрол със съпътстващата го документация (заявка, договор, техническа документация, техническа спецификация и др.);
- 5.2. Контролът се извършва по методи, посочени в процедурите за контрол, нормативни документи и стандарти. Органът за контрол уведомява клиента, когато методите за контрол, предложени от него, са неподходящи.
- 5.3. При поискване от страна на клиента и с разрешение на Ръководителя на Органа за контрол се предоставя възможност за запознаването на клиента с раздели на НК и процедури за провеждане на контрола.
- 5.4. Настоящата основна процедура за обработване на жалби и възражения е на разположение на клиентите при поискване и същите са уведомени за съществуването и при подписване на „Договор“ (ОД 7.1-02-01) и „Поръчка“ (ОД 7.1-02-02).
- 5.5. Клиентът може да присъства при провеждане на контрола при желание от негова страна, без да пречи с това на правилното му протичане и при осигуряване на пълна конфиденциалност на дейността;
- 5.6. Клиентът може да се запознае предварително с техническите характеристики на оборудването и методите, по които ще бъде извършен контрола;
- 5.7. Всички спорове, свързани с уточняване отношенията между страните се решават в процеса на договаряне регламентиран в ОП 7.1-02 „Управление на поръчките за работа“.

6. Описание на процеса

- 6.1. Процесът на разглеждане на жалби и възражения съдържа следните елементи:
 - приемане;
 - потвърждаване;
 - проучване;
 - разрешаване;
 - водене на записи.
- 6.2. Жалби и възражения се получават по телефон, чрез писмо, по e-mail;
- 6.3. ОСУ регистрира жалбата/ възражението в „Лист за регистриране на жалби и възражения“ – ОД 7.5-01-02 и го предава на Ръководителя на Органа за контрол за преглед;
- 6.4. ОСУ събира информацията, необходима на органа за контрол да потвърди, че жалбата/възражението се отнася до извършваните от него дейности за контрол и може да я разгледа.
- 6.5. ОСУ завежда постъпилата жалба/ възражение в „Дневник за регистрация на жалби и възражения“ – ОД 7.5-01-01 ;
- 6.6. Жалбите/ възраженията, които са анонимни не се разглеждат като основателни и се отхвърлят. Във всички останали случаи РОК определя комисия, която да проучи обстоятелствата по жалбата/ възражението и срока за извършване на проучването. Като членове на комисията се включват външни на органа за контрол специалисти и експерти с подходяща квалификация;
- 6.7. Когато външният на органа за контрол специалист или експерт е един, комисията се състои от двама специалисти, като външният на органа за контрол специалист е с право на два гласа.
- 6.8. В комисията не може да участва служителят, който има отношение към жалбата/ възражението;

Орган за контрол от вид „А“ при ЕТ „БОНУС – Манол Николов“		
ОП 7.5-01	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	
	РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	
		Версия 1.0

6.9. Срокът за извършване на проучването по жалбата/ възражението е не по-голям от десет дни;

6.10. Комисията внимателно, обстойно и безпристрастно проучва обстоятелствата, свързани с жалбата/ възражението чрез:

- документална проверка за правилността на приемане на поръчката;
- проверка на наличната документация съпровождаща обекта за контрол;
- използван метод на контрол – спазени изисквания на процедурата за контрол;
- издадени протоколи и сертификати от контрола;

Проучването се извършва и в присъствието на клиента, ако той пожелае това, за което се уведомява предварително писмено.

6.11. Решенията по жалбата/възражението се вземат от комисията, след проучване обстоятелствата свързани с жалбата/ възражението и след гласуване спазвайки изискванията на т.6.7. След което по жалбата/ възражението същата съставя писмено становище до клиента, в което се посочва:

- разгледаните документи, включително записи, имащи отношение към жалбата/ възражението;
- констатации за съответствието/ несъответствието на извършения контрол;
- заключение за основателността на жалбата/ възражението;
- заключение за нарушение на конкретни изисквания;
- установените причини, довели до възникване на рекламацията;
- необходимост от предприемане на коригиращи или превантивни действия;
- участниците в комисията взела решението.

6.12. Процесът на разглеждане на жалби и възражения се документира на всяка стъпка от изпълнението в „Дневник за регистрация на жалби и възражения” – ОД 7.5-01-01, като се, като документира и уведомяването на жалбоподателя или подателя на възражението за напредъка и резултатите, в следствие на отправената жалба/възражение.

6.13. При необходимост РОК и ОСУ определят незабавно предприемане на коригиращи и/ или превантивни действия по реда на ОП 8.7-01 „Коригиращи и превантивни действия”, документирано в следните оперативни документи:

- ОД 8.6-01-03 Доклад за несъответствие;
- ОД 8.7-01-01 Лист за коригиращи / превантивни действия

6.14. РОК в 7 дневен срок от предприемането на коригиращите и/ или превантивните действия изготвя и изпраща писмо - отговор до клиента;

6.15. В „Лист за регистриране на жалби и възражения” – ОД 7.5-01-02 се вписва изходящият номер на писмото до клиента по Изходящ дневник ОД 8.3-01-07.

Процесът на обработване на жалби и възражения е представен в процесограма Приложение №1

7. Разглеждане на възражения

7.1. Ако клиента има забележки по отношение на резултатите от контрола или начина на провеждането му може да подаде възражение до Органа за контрол в срок от 30 календарни дни от датата на получаване на Сертификат за контрол с придружаващите го протоколи, освен ако при оформяне на поръчката за контрол не е договорен друг срок;

7.2. Възраженията се приемат само в писмен вид и се регистрират „Лист за регистриране на жалби и възражения” ОД 7.5-01-02;

Орган за контрол от вид „А“ при ЕТ „БОНУС – Манол Николов“		
ОП 7.5-01	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	
	РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	
		Версия 1.0

- 7.3. След разглеждане на възражението, ръководителят на органа за контрол поканва клиента и го запознава с изискванията на нормативни документи, реда за извършване на контрола, нормите за оценка на съответствието и съвместно обсъждат резултатите от контрола;
- 7.4. Ако клиента приеме резултатите от контрола, се съставя констативен протокол;
- 7.5. Ако клиента не приеме съответните резултати от контрола, в срок от 10 календарни дни се извършват повторен контрол в целия първоначално поръчан обем или само на тези параметри, за които се възразява според обявеното писмено възражение от клиента;
- 7.6. Контролът се извършва от друг специалист в присъствие на РОК и клиента, ако той пожелае това;
- 7.7. Ако резултатите от повторния контрол съвпадат с тези от първоначалния, възражението се отхвърля;
- 7.8. Когато резултатите от повторният контрол се различават от първоначалния, се съставя нов сертификат с приложен протокол/ и от контрола и се анулира предишният сертификат и протокола към него;
- 7.9. РОК в 10 дневен срок изпраща на клиента с писмо - отговор и резултатите от повторния контрол;
- 7.10. В случай, че установените резултати от повторния контрол потвърждават тези, посочени в първоначалния протокол и сертификата за контрол и клиента отново не е удовлетворен, може да се поиска извършване на допълнителен контрол от друг орган за контрол, който в присъствието на специалист от Орган за контрол от вид „А“ към ЕТ „БОНУС – Манол Николов“ да проведе нов контрол;
- 7.11. Разходите по повторният контрол са за сметка на страната, загубила спора;
- 7.12. Цялата документация по възраженията, резултати от проведения контрол, първични записи, данните за използваното оборудване, информация за използваните методи за контрол се съхраняват от ОСУ, анализират се от РОК и при необходимост се провежда извънпланов одит по реда на ОП 8.6-01 „Вътрешни одити“ и се предлагат коригиращи и/ или превантивни действия.
- 7.13. Всички записи от обработване на жалби и възражения се съхраняват от ОСУ съгласно регламентите на ОП 8.4-01 „Управление на записите“.

8. Съпътстващи документи:

- 8.1. ОД 7.5-01-01 Дневник за регистрация на жалби и възражения
- 8.2. ОД 7.5-01-02 Лист за регистриране на жалби и възражения

9. Кореспондиращи документи:

- 9.1. ОП 7.1-02 Управление на поръчките за работа
- 9.2. ОП 8.4-01 Управление на записите
- 9.3. ОП 8.6-01 Вътрешни одити
- 9.4. ОП 8.7-01 Коригиращи и превантивни действия
- 9.5. ОД 7.1-02-01 Договор
- 9.6. ОД 7.1-02-02 Поръчка
- 9.7. ОД 8.3-01-07 Изходящ дневник
- 9.8. ОД 8.6-01-03 Доклад за несъответствие
- 9.9. ОД 8.7-01-01 Лист за коригиращи / превантивни действия