

Жалби и възражения

1. Обхват

1.1. Настоящата процедура регламентира реда и действията при разрешаване на постъпили жалби и възражения от клиенти или от други страни, отнасящи се до дейността на органа за сертификация. С процедурата за документирани процесите за получаване, оценяване и вземане на решения относно постъпили в органа за сертификация жалби и възражения.

1.2. Жалба - писмено изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към органа за сертификация, относно дейностите или резултати от дейностите на органа за сертификация, за което се очаква отговор.

1.3. Възражение - писмено изразяване на неудовлетвореност от решение в отговор на жалба или решение на органа за сертификация взето в етап от процеса по сертификация.

2. Отговорности

2.1. Ръководителят на органа за сертификация носи отговорност за регистриране на постъпилите в органа за сертификация жалби и възражения. Същия свиква комисия за разрешаване на жалби и възражения, в сроковете определени с процедурата.

2.2. Членовете на комисията за разрешаване на жалби и възражения извършват преглед за основателност на жалбата и възражението, вземат решение за предприемане на действия за разрешаване на жалбата и възражението, определят сроковете и отговорните лица за разрешаване на жалбата и възражението. Решенията взети от комисията са задължителни за органа за сертификация

3. Описание на дейностите

3.1. Общи положения

3.1.1. Всеки клиент има право да отправи жалба към органа за сертификация, относно дейностите или резултати от дейностите на органа за сертификация, както и да възрази, по отношение на дейностите или резултати от дейностите на органа за сертификация. Органа за сертификация осигурява безпристрастност при решаване на жалбите и възраженията, като в тази дейност по принцип не се включват ръководни лица и пряко засегнатия персонал. Постъпилите жалби и възражения се разглеждат от външни за органа за сертификация лица, включени в състава на комисия за разрешаване на жалби и възражения.

3.1.2. Всяка жалба и възражение, постъпили в органа за сертификация, без значение от характера, се входить от ръководителя на органа за сертификация в дневник Сп 7.13-1 „Регистър на постъпили жалби и възражения“, идентифицират се с пореден номер по дневника и датата на получаване.

3.1.3. Органа за сертификация приема жалби и възражения, постъпили само в писмен вид, документирани от клиента с формуляр Ф 7.13-1 „Жалба“ и Ф 7.13-2 „Възражение“. Когато фактите по жалбата и възражението са сведени устно или съобщени по телефон, ръководителят на органа за сертификация информира клиента за необходимостта от писменото им потвърждаване по реда описан по-горе.

Документираните жалби и възражения могат да бъдат получени на място в органа за сертификация, по електронна поща или куриер. При получаване на жалба и възражение, отнасящи се до дейности, за които органа за сертификация е отговорен, и когато това е така, се пристъпва към обработване на жалбата и възражението. Органа за сертификация е отговорен за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалби и възражения.

3.1.4. В случаите, когато клиент не е удовлетворен от решенията на органа за сертификация за разрешаване на жалба или възражение, има правото да ги отнесе до съда. При доказана основателност на жалбата и възражението, разходите по имуществените вреди причинени на клиента се поемат от органа за сертификация, чрез направената за целта „Застраховка гражданска отговорност“ за причинени имуществени вреди на клиентите при извършване на дейностите по сертификация.

3.2. Спорове

3.2.1. Възникнали спорове или различия в мненията на органа за сертификация и клиент/ заинтересована страна, по отношение на интерпретация на изисквания или интерпретация на процедури на органа за сертификация, се разрешават в дух на партньорство.

3.2.2. За спорните въпроси или различия в мненията клиент/ заинтересованата страна може да уведоми с писмо ръководителя на органа за сертификация. Писмото се регистрира по реда за входяща информация. Спорният въпрос се разглежда от ръководителя на органа за сертификация и в срок до 5 (пет) дни от датата на получаване оформя становище и писмено информира клиента/ засегнатата страна с формуляр Ф 5.1-9 „Уведомително писмо“.

3.2.3. По спорните въпроси и различия в мненията, за които клиент/ заинтересована страна счете, че не са разрешени в негова полза, може да отправи писмена жалба или да възрази.

3.3. Жалби

3.3.1. В срок до 5 (пет) дни от получаване и регистриране на постъпила в органа за сертификация жалба, ръководителят на органа за сертификация свиква комисия за разрешаване на жалби и възражения, по реда определен с основна процедура ОП 5.1-4 „Правила за работа и действие на комисия за разрешаване на жалби и възражения“. Цялата необходима информация за обработване на жалбата се предоставя за разглеждане на членовете от комисията за разрешаване на жалби и възражения.

3.3.2. В заседание, членовете на комисията за разрешаване на жалби и възражения извършват преглед за основателност на жалбата и при оценена основателност на същата, определят необходими действия, сроковете и отговорните лица за разрешаване на жалбата, документирано с формуляр Ф 7.13-1 „Жалба“. Заключениета по изложените от жалбоподателя обстоятелства, комисията документира в доклад Ф 5.1-8 „Доклад от заседание на комисия за разрешаване на жалби и възражения“.

3.3.3. Ръководителят на органа за сертификация уведомява и предоставя информация на жалбоподателя, относно заключенията от разглеждането на жалбата, документирано с формуляр Ф 5.1-9 „Уведомително писмо“. Срокът за разглеждане на жалбата, уведомяване и предоставяне на информация на жалбоподателя, относно заключенията от разглеждането на жалбата и действията, които са предприети за разрешаване при основателност на жалбата е до 14 (четиринадесет) дни, считано от датата на получаване на жалбата.

3.3.4. При оценена основателност на жалбата се предприемат подходящи действия по реда на основна процедура ОП „8.7-1 Коригиращи действия“. Ръководителят на органа за сертификация уведомява жалбоподателя за края на процеса на обработване на жалбата, документирано с формуляр Ф 5.1-9 „Уведомително писмо“.

3.4. Възражения

3.4.1. В срок до 5 (пет) дни от получаване и регистриране на постъпило в органа за сертификация възражение, ръководителят на органа за сертификация свиква комисия за разрешаване на жалби и възражения, по реда определен с основна процедура ОП 5.1 4 „Правила за работа и действие на комисия за разрешаване на жалби и възражения“. Цялата необходима информация за обработване на възражението се предоставя за разглеждане на членовете от комисията за разрешаване на жалби и възражения.

3.4.2. В заседание, членовете на комисията за разрешаване на жалби и възражения извършват преглед за основателност на възражението и при оценена основателност на същото, определят необходими действия, сроковете и отговорните лица за разрешаване на възражението, документирано с формуляр Ф 7.13-2 „Възражение“. Заключениета по изложените от клиента/ заинтересованата страна обстоятелства, комисията документира в доклад Ф 5.1-8 „Доклад от заседание на комисия за разрешаване на жалби и възражения“.

3.4.3. Ръководителят на органа за сертификация уведомява и предоставя информация на клиента/ заинтересованата страна, относно заключенията от разглеждането на възражението, документирано с формуляр Ф 5.1-9 „Уведомително писмо“. Срокът за разглеждане на възражението, уведомяване и предоставяне на информация на клиента/ заинтересованата страна, относно заключенията от разглеждането на възражението и действията, които са предприети за разрешаване при основателност на същото е до 14 (четиринадесет) дни, считано от датата на получаване на възражението.

3.3.4. При оценена основателност на възражението се предприемат подходящи действия по реда на основна процедура ОП „8.7-1 Коригиращи действия“. Ръководителят на органа за сертификация уведомява клиента/ заинтересованата за края на процеса на обработване на възражението, документирано с формуляр Ф 5.1-9 „Уведомително писмо“.

4. Документация

4.1. Всички записи, с които органът за сертификация потвърждава, че изискванията на настоящата процедура са изпълнени, се съставят в бланки на позованите формуляри и списъци от системата за управление и съхраняват на хартиен носител в условия, които гарантират защитата, запазването, достъпа и конфиденциалността на информацията.

4.2. Съставените във връзка с изпълнението на настоящата процедура записи се управляват съгласно основна процедура ОП 8.4-1 „Управление на записите“.