	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А		ОКА7.5ПР1	
	ПРОЦЕДУРА		Издание 3	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ		Стр. 1	Вс. стр. 10

Вид на изданието:

Оригинал X

Копие №

контролирано

неконтролирано


Хронология на измененията:

Дата	Версия	Издание	Внесено изменение стр. №...	Предложил фамилия	Утвърдил		Получил	
					фамилия	подпис	дата	подпис
24.06.04	1	1	стр.2	Д. Дряновска	д-р Тулбенска		24.06.04	
10.03.05	2	1	стр.1-5	д-р Люцканова	д-р Тулбенска		10.03.05	
07.12.05	3	1	стр.1-5	д-р Люцканова	д-р Попов		07.12.05	
11.12.07	4	1	стр.1,2	д-р Люцканова	д-р Попов		18.12.07	
01.03.09	1	2	вс. стр.	д-р Люцканова	д-р Попов		01.03.09	
01.10.09	2	2	стр. 1	д-р Люцканова	Кр. Граматиков		01.10.09	
21.02.11	3	2	стр. 1-5	В. Йорданова	Кр. Граматиков		21.02.11	
17.04.13	1	3	стр. 1-10	В. Йорданова	Кр. Граматиков		17.04.13	
15.05.17	1	3	стр. 1	д-р Люцканова	Кр. Граматиков		15.05.17	
15.08.18	1	3	стр. 1	д-р Люцканова	Кр. Граматиков		16.08.18	

Притежатели на контролирани копия:

№	Име, фамилия	Организация	Длъжност	Копие №	Дата на получаване	Подпис
1.		ИА БСА	водещ оценител	1		
2.	д-р Вергиния Люцканова	СРЗИ	отг. по качеството	2	16.08.2018	
3.	Емилия Попова	СРЗИ	отг. по НО	3	16.08.2018	
4.	Ваня Йорданова	СРЗИ	отг. по МО	4	16.08.2018	
5.	Красимир Граматиков	СРЗИ	р-л ОКА	оригинал	16.08.2018	

Разработил	В. Йорданова	отг. по МО		29.03.2013 г.
Проверил	д-р Люцканова	отг. по качеството		16.04.2013 г.
Утвърдил	Кр. Граматиков	р-л ОКА		17.04.2013 г.
	Фамилия	Длъжност	Подпис	Дата

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А	ОКА7.5ПР1	
	ПРОЦЕДУРА	Издание 3	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 2	Вс. стр. 10

1. ЦЕЛ: Настоящата процедура има за цел да определи реда за управлението – получаване, оценяване и вземане на решения по жалбите или възраженията, получени в ОКА, както и за информиране на жалбоподателите или подателите на възражения.

2. ОБХВАТ: Тази процедура се прилага във всички случаи на постъпила жалба или възражение от клиенти или други заинтересовани страни.

3. ПОЗОВАВАНЕ:

3.1 БДС EN ISO/IEC 17020:2012 Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол;

3.2 БДС EN ISO/IEC 17000 Оценяване на съответствието. Речник и общи принципи;

3.3 БДС EN ISO 9001 Системи за управление на качеството. Изисквания;

3.4 БДС EN ISO 9000 Системи за управление на качеството, основни принципи и речник.

4. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ:

В настоящата процедура са използвани термините и определенията, дадени в:

4.1 БДС EN ISO/IEC 17020:2012 Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол;

4.2 БДС EN ISO 9000 Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник;

4.3 БДС EN ISO/IEC 17000 Оценяване на съответствието. Речник и общи принципи;

4.4 Използвани са и следните съкращения:

4.4.1 Орган за контрол от вида А - ОКА

4.4.2 Отговорник по качество - ОК

4.4.3 Система за управление на качеството - СУ

4.4.4 СРЗИ - организацията, към която е органът за контрол

4.4.5 Жалба – изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред ОКА във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.


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

5. ОТГОВОРНОСТИ: За изпълнението на изискванията и реда, предвидени с настоящата процедура, основна отговорност и правомощия носят ръководителят на ОКА и членовете на Комисията за разглеждане на жалбата/възражението.

6. СЪДЪРЖАНИЕ:

6.1 Всички писмени жалби или възражения се адресират и разглеждат от Директора на СРЗИ. След негово разпореждане се препращат до Ръководителя на ОКА.

6.2 Редът за приемане, регистриране и решаване на жалби или възражения, който се спазва в ОКА е посочен в ОКА7.5А1/1.

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А		ОКА7.5ПР1	
	ПРОЦЕДУРА		Издание 3	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ		Версия 1	Стр. 3

6.3 Процедурата за управление на жалби/възражения е публикувана в сайта на СРЗИ и е поставена на разположение на заинтересованите страни в приемната на ОКА.

6.4 За разглеждане и регистриране, като жалба/възражение, постъпила информация в ОКА се приема на хартиен или друг траен носител и се изисква да съдържа:

- име (за физически лица), наименование на юридическо лице/ЕТ; адрес, телефон или факс (електронен адрес);
- изложение на обстоятелствата, на които се подава жалбата/възражението;
- искането, насочено към ОКА;
- дата и подпис на подателя.

6.5 Не се дава ход на жалба/възражение, в случай че:

- не е от компетентността на ОКА;
- жалбата се отнася до събитие, извършено преди повече от една година;
- възражения по резултатите от извършения контрол направени след определения срок от седем работни дни, след получаване на протокола и сертификата за контрол;
- информацията в жалбата/възражението съдържа неверни данни;
- подателят на възражението не е страна в процеса на контрола;
- жалбоподателят/подателят на възражение писмено ги оттегли;
- се установи анонимност;
- са подадени повторно по въпрос, по който вече има решение.

6.6 При установяване, че жалбата не е от компетентността на ОКА или ще остане без разглеждане, писмено се уведомява жалбоподателя в седемдневен срок от получаването ѝ.

6.7 При редовност на жалбата/възражението, същите се регистрират в ОКА7.5Ж1/1 – „Журнал за жалби/възражения” по пореден номер в приемна ОКА и се дава ход на жалбата/възражението, за което се уведомява подателя (ОКА7.5Ф1/2).

6.8 След даване ход на жалбата/възражението, Ръководителят на ОКА определя със Заповед – Комисия за разглеждане на жалбата/възражението за всеки конкретен случай, чиито членове са независими, по отношение на въпросния контрол.


6.9 В състава на Комисията за жалби или възражения се включват постоянни членове:

- Ръководител ОКА;
- ОК;
- МО;
- НО;

По необходимост се включват независими (неучаствали във въпросните контролни дейности) специалисти, притежаващи професионална компетентност, както и външни експерти.

6.10 Комисията по т. 6.9 събира и провежда заседание, на което обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата на жалбата/възражението – ОКА7.5Ф1/1, като:

6.10.1 Извършва анализ на фактите, събрани в процеса на проучване на жалбата/възражението.

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А		ОКА7.5ПР1	
	ПРОЦЕДУРА		Издание 3	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ		Стр. 4	Вс. стр. 10

6.10.2 При необходимост изисква писмена информация от персонала на ОКА, имащ отношение към жалбата/възражението, която следва да бъде представена в тридневен срок.

6.10.3 При наложено се повторно извършване на контролни дейности, възлага изпълнението на независими сътрудници, неучаствали във оспорваната контролна дейност.

6.10.4 Анализира и обобщава събраната в хода на разглеждането на жалбата/възражението информация.

6.10.5 Разглежда обстойно всички записи от контрола – първични записи, журнали, протоколи и сертификат за контрол.

6.11 Комисията за жалби/възражения изготвя становище с предложение за решение по основателността на жалбата/възражението – ОКА7.5Ф1/1.

6.12 Ръководителя на ОКА взема решение – ОКА7.5Д1/1 по жалбата/възражението и уведомява писмено за това подателя на жалбата/възражението в тридневен срок (от вземане на решението) – ОКА7.5Ф1/2.

6.13 При оценяване на жалбата/възражението, като основателни се предприемат съответните коригиращи действия по реда на Процедура ОКА8.7ПР1 в двуседмичен срок от вземане на решението (освен ако клиента няма други изисквания).

6.13.1 Ако при анализа се установи вина на сътрудник на ОКА, Ръководителя на ОКА предприема мерки за изясняване на обстоятелствата и налага административна и финансова санкция на провинилия се служител по реда на Закона за държавния служител или Кодекса на труда.

6.14 При оценяване на жалбата/възражението, като неоснователни се информира аргументирано жалбоподателят/подателят на възражение в тридневен срок от вземане на решението – ОКА7.5Ф1/2.

6.14.1 При несъгласие на жалбоподателят/подателят на възражението с писменното становище, ОКА предлага извършване на повторен контрол, като изрично уведомява, че при съвпадение на резултатите от контрола по който се възразява и повторния контрол, разходите ще са за сметка на жалбоподателят/подателят на възражение. За проведения повторен контрол се издават нови документи, които се управляват по реда на ОКА7.4ПР1.

6.14.2 Жалбоподателят/подателят на възражение взема окончателно решение за извършване или неизвършване на повторен контрол.

6.14.3 При желание на жалбоподателят/подателят на възражение, контролът може да бъде извършен и от външна организация, която той посочи.


6.14.4 Преди започване на повторния контрол, сътрудниците на ОКА следва да убедят, че върху контролираният обект не е оказвано въздействие, което да промени параметрите му.

6.14.5 В случаите, че повторния резултат е верният, разходите са за сметка на ОКА.

6.14.6 ОКА предоставя по искане на клиента възможност за достъп до звеното, което извършва контрола.

6.15 ОКА разглежда получените жалби/възражения в едномесечен срок от регистрирането им, като в този срок се произнася със решение.

6.15.1 При необходимост от по-продължително проучване на обстоятелствата, както и получаване на допълнителна информация или налагащо се повторно извършване на контрол,

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А	ОКА7.5ПР1	
	ПРОЦЕДУРА	Издание 3	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 5	Вс. стр. 10

този срок се удължава с още 15 дни, за което писмено се информира подателя, като отчита напредъка и резултатите.

6.16 ОКА информира жалбоподателя/подателя на възражението, както следва:

- в едномесечен срок от регистрирането на жалбата – за взетото решение;
- в петдневен срок, преди изтичане срока за произнасяне при необходимост от провеждане на допълнителни действия и удължаване на срока за вземане на решение по т. 6.6.1


6.17 Проучването и вземането на решения по постъпилите жалби и възражения в ОКА се прилага без дискриминация. Цялата вътрешна информация се обработва при спазване на конфиденциалност. За целта всички присъстващи на заседание на комисията подписват декларация за безпристрастност, независимост и конфиденциалност – Приложение №2 към НК.

6.18 В края на всяка календарна година Комисията изготвя доклад за всички постъпили през годината жалби и възражения и резултатите от тяхното разглеждане, който се представя при Прегледа на ръководството.

6.19 Документите, съставяни при изпълнението на настоящата процедура се съхраняват, съответно на утвърдените в ОКА правила за опазване на конфиденциалността, в срок от една календарна година, след което записите се архивират и управляват по процедура ОКА8.4ПР1. Редът за идентифициране на направените изменения е по т. 6.6 от ОКА 8.3ПР1.

7. ПРИЛОЖЕНИЯ:

- 7.1 ОКА7.5Ф1/1 Протокол от заседание на Комисия по жалби/възражения
- 7.2 ОКА7.5Д1/1 Решение за основателност
- 7.3 ОКА7.5Ф1/2 Уведомително писмо
- 7.4 ОКА7.5А1/1 Управление на жалби и възражения
- 7.5 ОКА7.5Ж1/1 Журнал за жалби/възражения

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А	ОКА7.5ПР1	
	ПРОЦЕДУРА	Издание 3	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 6	Вс. стр. 10

ОКА7.5Ф1/1

ПРОТОКОЛ

ОТ ЗАСЕДАНИЕ НА КОМИСИЯТА ПО ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ

Състав по Заповед №

- Председател.....
- Секретар.....
- Членове:
- 1.....
- 2.....
- 3.....

Други служители от ОКА/Външни експерти:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
-
-

Днес,

(обобщение и анализ на всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата на жалбата/възражението)


Взети решения по жалбата/възражението: 1.....
2.....

Становище.....

Комисия:

- 1.
- 2.
- 3.

(подписи)

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А	ОКА7.5ПР1	
	ПРОЦЕДУРА	Издание 3	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 7	Вс. стр. 10

ОКА7.5Д1/1

РЕШЕНИЕ ЗА ОСНОВАТЕЛНОСТ

№...../Дата


На основание на.....
 (решение на Комисията по жалби/възражения за основателност/неоснователност на разгледената жалба/възражение)

Решение за основателност.....
 (основателна/о жалба/възражение)

Коригиращи действия.....
 (попълва се, ако е приложимо)

Срок за предприемане на коригиращи действия/ Отговорни лица.....
 (попълва се, ако е приложимо)

КРАСИМИР ГРАМАТИКОВ
Ръководител на ОКА

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А	ОКА7.5ПР1	
	ПРОЦЕДУРА	Издание 3	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 8	Вс. стр. 10

ОКА7.5Ф1/2


УВЕДОМИТЕЛНО ПИСМО

УВАЖАЕМИ Г-Н/Г-ЖО.....,

На.....Комисията по жалби/възражения на Орган за контрол вид при Столичната РЗИ проведе заседание, във връзка с подадената от Вас жалба/възражение, относно.....
.....
и взе решение.....

С уважение,

КРАСИМИР ГРАМАТИКОВ
Ръководител на ОКА

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А	ОКА7.5ПР1	
	ПРОЦЕДУРА	Издание 3	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ	Стр. 9	Вс. стр. 10

ОКА7.5А1/1

УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ

