

Орган за контрол “ВЕБЕР” от вида С	ПРОЦЕДУРА	ПР / 7-5-01/
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	версия 03
		дата: 28.05.2013г.
Утвърдил:	Ръководител на ОКС	

ПРОЦЕДУРА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Орган за контрол "ВЕБЕР" от вида С	ПРОЦЕДУРА	ПР / 7-5-01/
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	версия 03
		дата: 28.05.2013г.
Утвърдил:	Ръководител на ОКС	стр. 2 от 4

I. ЦЕЛ:

Целта на процедурата е да определи реда, компетенциите и отговорностите на служителите в ОКС по време на процеса на получаване, оценяване и вземане на решение по жалби и възражения.

II. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

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

III. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. При поискване, настоящата процедура за разглеждане на жалби и възражения се предоставя на всяка заинтересована страна.

2. Проучването и вземането на решения по жалби и възражения се извършват безпристрастно от ОК и не водят до каквито и да било дискриминационни действия.

3. Органът за контрол отговаря за всички взети решения на всички нива на процеса на разглеждане на жалбите и възраженията.

4. Органът за контрол отговаря за събиране и проверка на цялата необходима информация за да потвърди жалбата или възражението и за процеса на обработване на жалбата или възражението.

IV. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ

Ръководителя на ОК отговаря за приема на жалбите и възраженията, уведомяването на клиента относно взетото решение и предприетите коригиращи действия и за гарантирането, че разглеждането на постъпилите жалби и възражения се извършва безпристрастно. Той контролира анализа и оценката на жалбите и възраженията, и предприетите коригиращи действия.

Отговорникът по качеството отговаря за анализа и оценката на жалбите или възраженията, спазване на изискванията за безпристрастност, предприетите коригиращи действия, изпълнява архивирането на документацията по жалбите и възраженията. Отразява получените жалби и възражения в дневника за жалби и възражения.

Служителя в ОК е длъжен да се информира за регистрираните жалби и възражения и да участва в анализа и оценката на жалбите и възраженията на обекти при чийто контрол не е присъствал, както и при предприемане на коригиращи действия.

V. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

1. Съдържание на жалбата

Жалби и възражения се приемат от Ръководителя на Органа за контрол (или упълномощено лице) само в писмен вид (четливо и ясно написани на български език) и при следните задължителни атрибути:

- трите имена на жалбоподателя;
- адрес, телефон (електронен адрес, факс);
- изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата или възражението;
- дата и подпис на подателя.

2. Предварителна проверка

Проверка за редовност на подадената информация, идентифицирана като жалба или възражение, се извършва от Ръководителя на Органа за контрол (упълномощено от него лице).

В случай, че не е налична посочената информация, на подателя се изпраща съобщение (по факс или електронна поща) за отстраняване на допуснатите нередовности в седемдневен срок от изпращане на съобщението.

При неизпълнение на дадените указания, подадената информация не се регистрира като жалба или възражение и не се разглежда.

В случай, че служител на Органа за контрол получи кореспонденция, която би могла да се идентифицира като жалба или възражение, той е длъжен да я предостави на Ръководителя за проверка и регистрация.

Анонимни жалби и възражения не се разглеждат.

3. Регистриране

Постъпилите в органа за контрол жалби и възражения се завеждат и регистрират в дневник, като се отбелязва:

- входящ номер;
- дата на завеждане;
- предявил жалбата /възражението, адрес и телефон за връзка;
- обект на жалба /възражение;
- приел жалбата /възражението;
- коригиращи действия;
- уведомяване на подателя на жалбата /възражението (дата и напредък/решение).

4. Процес на разглеждане на жалби

4.1 При получаване на жалба, Ръководителя на органа за контрол първо потвърждава, дали получената жалба се отнася за дейността и обхвата на контрола, за които той отговаря, и ако това е така, тогава разглежда жалбата.

4.2 Жалби се приемат относно:

- неспазване на договорени срокове;
- поведението на служителите извършващи контрола;
- конфликт на интереси;
- несъгласие с методите на контрол;
- неспазване на техническата на безопасност и противопожарна защита,

4.3 Органът за контрол уведомява с официално писмо жалбоподателя че жалбата му ще бъде разгледана в седем дневен срок.

4.4 В случай, че не приеме жалбата Органът за контрол уведомява жалбоподателя в седем дневен срок.

4.5 Органът за контрол разглежда жалбите в едномесечен срок от датата на получаването им. При условие, че се налага по – продължително проучване уведомява жалбоподателя.

4.6 Жалбата се разглежда като се сформира комисия в състав: ръководителя на органа за контрол, отговорника по качеството на ОК, сътрудник от ОК който не е участвал в контрола обект на жалбата.

4.7 Участниците в комисията подписват декларация ФК 4-2-01.

4.8 Комисията провежда заседание, изготвя доклад, контролира изпълнението на предприетите коригиращи действия.

4.9 При постъпила жалба от страна на възложителя относно поведението на конкретен служител от органа за контрол, Ръководителя на ОК заменя служителя с друг (в рамките на извършвания контрол до установяване на вината) и съвместно с отговорника по качеството се запознават с действията му предизвикали жалбата.

4.10 При установяване нарушение на правилата за служебно поведение, провинилият се служител търпи мъмрене или административно наказание в зависимост от степента на допуснатото нарушение.

4.11 Органът за контрол уведомява жалбоподателя с писмо за взетото решение по подадената жалба.

5. Процес на разглеждане на възражение

Възражения се приемат относно:

- съмнения за достоверността на резултатите възникнали след като вече е извършен контрола и възложителя не е съгласен с резултатите, но не по късно от 10 дни от датата на получаване на протоколите и сертификата за контрол;
- решение за отказ за издаване на сертификат;
- временно спиране на процедурата за оценяване на съответствието.

5.1 При постъпило възражение от страна на възложителя, ръководителя на органа извършва запознаване на клиента или на негов официално упълномощен представител с последователността на дейностите по контрол, методите за контрол, използваните средства за измерване, междинните резултати, работни дневници, протоколи и др.

5.2 Извършва се съвместен анализ на извършената дейност и получените резултати.

5.3 Ако след анализа клиента не се увери в реалността и точността на получените резултати, предлага му се да бъде извършен повторно контрола в негово присъствие или в присъствието на упълномощен от него представител.

5.4 Ако клиента не е съгласен на повторни изследвания, те се възлагат и провеждат по взаимна договореност от независим акредитиран орган в присъствието на спорещите страни.

5.5 Възраженията се обработват в седем дневен срок от датата на получаването им и на клиента се изпраща уведомително писмо и становище.

5.6 Всички допълнителни разходи свързани с повторното извършване на контрола за доказване на истинността на получените резултати се поемат от възложителя в случай че резултатите съвпадат с тези от първия проведен контрол, ако не се поемат от Органа за контрол.

6. Нерешените финансови въпроси след провеждане на коригиращи действия при възникване на жалби /възражения могат да бъдат решавани окончателно по съдебен ред.

VI. ЗАПИСИ

Всяка една жалба или възражение и свързаните с нея документи се съхраняват при ръководителя на органа за контрол в папка “Жалби и възражения” за срок от 4 (четири) години.

Всички жалби и възражения, коригиращите действия и взетите решения се отразяват в Дневника за жалби и възражения.

VII. ПРЕГЛЕД, УТВЪРЖДАВАНЕ И ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ

Отговорникът по качеството носи отговорност за подържане на процедурата в актуално състояние.

Всички изменения на процедурата се отразяват, чрез попълване на формуляр ФК 8-2-05.

Промените се извършват съгласно ПР 8-3-01.

Ръководителят на ОК утвърждава процедурата, както и нейните изменения и определя датата на влизнето ѝ в действие.

VIII. ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ

ФК 7-5-01 - Дневник за жалби и възражения

ПР 8-7-01 – Коригиращи и превантивни действия