	ПРОЦЕДУРА	ПР 7.13.1
	Орган за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД - гр. В. Търново	Версия: 1
	Разглеждане на жалби и възражения	Ревизия: 2
		Лист: 1/9
		В сила от: 21.07.2015

Утвърдил:
Ръководител на ОСП

ПР 7.13.1 Разглеждане на жалби и възражения

1. Цел

Настоящата процедура регламентира реда за получаване, приемане, обработка, проучване, разглеждане, оценяване и стъпки за експедитивното и коректно решаване на жалбите и възраженията и информиране на страните.

Жалби и възражения могат да се подават от клиенти или други заинтересовани страни по повод на цялостната дейност на Орган за сертификация на продукти, акредитиран съгласно БДС EN ISO/IEC 17065:2012, в т.ч. компетентността и безпристрастността на персонала, процеса на провеждане на сертификация, достоверността на получените и отразени в доклади и сертификати резултати от оценяването, обработката на резултатите, опазване на професионалната тайна и др.

Постъпилите жалби и възражения по повод дейността на Орган за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД се разглеждат своевременно, с цел да се предотвратят материални и морални щети, както на клиента, така и на ОСП.

Тази процедура е публична и се представя при поискване на клиента.

2. Обхват

Прилагането на процедурата гарантира обективен и безпристрастен поглед върху причините за несъответствието (чрез анализа на факти и информация), включително всички предопределящи фактори вътре в ОСП, и където е подходящо предприемане на коригиращи действия. Тази процедура се прилага за:

- Прекратяване на процедурата по оценяване на съответствието на всички етапи от сертификационния процес;
- Уреждане на жалби и възражения, получени от клиенти или други заинтересовани страни по повод дейностите, извършвани от Орган за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД;
- Решаване на възраженията срещу резултатите от сертификацията на Органа за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД - за предоставяне, разширяване, прекратяване, ограничаване на областта на приложение или отнемане на сертификати.
- Възникнали възражения при определяне и съгласуване между страните на екипа инспектори;
- Други, имащи отношение към сертификационния процес.

Процедурата се прилага от ръководителя, отговорника по качеството и всички засегнати от жалбата или възражението инспектори на ОСП.

3. Отговорности и пълномощия


За съдържанието и прилагането на тази процедура и за гарантиране, че тя ще се спазва при приемането и решаването на жалбите и възраженията, са отговорни:

3.1 Ръководител на ОСП:

- Разглежда и предлага етапи и методи на действие за решения по постъпили жалби и възражения;
- Контролира на всеки етап изпълнението на предприети действия по постъпили жалби и възражения;

Оригинал
Контролирано копие
Неконтролирано копие

X

	ПРОЦЕДУРА	ПР 7.13.1
	Орган за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД - гр. В. Търново	Версия: 1
	Разглеждане на жалби и възражения	Ревизия: 2
		Лист: 2/9
		В сила от: 21.07.2015

- Привежда в изпълнение решенията на Комисията по възражения;
- Отговаря за изпълнимо бързо възстановяване на съответствието и анализира причините, и всички предопределящи фактори довели до неговото обективно нарушаване с цел предотвратяване на повторното им възникване;
- Отговаря за определянето и провеждането на необходимите коригиращи и/или превантивни действия, предизвикани от решение на Комисията по възражения;
- Изготвяне и предоставяне на мотивиран отговор на клиента за решението по разрешаването на жалбата или възражението;
- Отговаря за оценка на тяхната ефективност и докладва за това на Прегледа от ръководството;
- При необходимост предоставя тази информация на вниманието на Комитета по безпристрастност за становище.

3.2 Отговорник по качеството:

- Управлява процеса на разглеждане на постъпили жалби и възражения;
- Подготвя необходимите документи за разглеждане на жалбата или възражението
- Води записи за всички етапи по процеса и съхранява записите от действията по жалбите и възраженията и предприетите коригиращи действия.

3.3 Председател на Комисията по възражения

- Носи общата отговорност за работата на Комисията по възражения (КВ);
- Осигурява независимост и безпристрастност от останалите дейности по оценяване и при изпълнение на дейностите по рекламациите и възраженията;
- Ръководи заседанията на КВ.

3.4 Административен секретар

- Отговаря за приемане, картотекиране и информиране на страните при постъпване и за решения по възражения и жалби;
- Отговаря за спазване на правилата и процедурите по отношение на конфиденциалността на информацията, използвана при всеки конкретен случай;
- Отговаря за подготовката на заседанията на Комисията по възражения.
- Води и съхранява записите за всички жалби и възражения и коригиращи действия по отношение на сертификацията.

4. Описание на дейностите

4.1 Общи правила


4.1.1 При поискване от клиент и всяка друга заинтересована страна, с разрешението на Ръководителя на ОСП, се предоставя възможност за запознаването с раздели на НК и процедури за провеждане на сертификация на продукти, включително настоящата процедура, които не представляват фирмена тайна.

4.1.2 ОСП разглежда само постъпили в писмен вид в свободна форма жалби или възражения срещу резултатите от провеждане на сертификационния процес, с необходимата обосновка и съответните писмени доказателства в подкрепа на жалбата и възражението, точно идентифицирани подател и обект на жалбата или възражението.

4.1.3 Жалбите и възраженията по дейността се подават до Ръководителя на ОСП на Орган за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД. Жалбите се подават в срок до 10 (десет) дни от датата на запознаването на клиента със

Оригинал
Контролирано копие
Неконтролирано копие

X

	ПРОЦЕДУРА	ПР 7.13.1
	Орган за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД - гр. В. Търново	Версия: 1
	Разглеждане на жалби и възражения	Ревизия: 2
		Лист: 3/9
		В сила от: 21.07.2015

становището или резултатите, свързани с дейностите по сертификация. Клиентът има право да подаде възражение в срок от 30 календарни дни от датата на получаване на Сертификат, освен ако при оформяне на заявката за сертификация не е договорен друг срок.

4.1.4 ОСП е отговорен за всички решения на всички нива на процеса на разглеждане на жалбите или възраженията.

4.1.5 На всеки етап от разглеждане на жалбите и възраженията Ръководителят на ОСП предоставя на жалбоподателя или подателя на възражението отчети за напредъка и резултатите.

4.1.6 В Органа за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД се води „Дневник за жалби и възражения” (**ФР 7.13.1**).

Дневникът съдържа: №, дата, подател на жалбата или възражението, Заявка №, становище, Изх. № на отговора.

При постъпване на жалба или възражение, Административния секретар незабавно прави запис във **ФР 7.13.1**.

4.1.7 При годишния преглед на системата за управление от ръководството, документите от жалбите и възраженията се анализират отново.

4.1.8 Всички останали въпроси, които не са обект на настоящата процедура, са включени в договорните условия.

4.1.9 Разпространение

Настоящата процедура е публикувана на сайта на ОСП „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ”. Тя може да бъде предоставена на заинтересованите страни, клиентите и потенциалните клиенти на електронен носител по електронна поща и на хартиен носител в офиса или чрез куриер.

4.2 Жалби

4.2.1 **Жалба** е всяко писмено изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение от страна на лице или организация, свързано с действията на ОСП „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД, на член от персонала, от избран метод или от неспазване на договорирани срокове за извършване на контрол и други подобни, на което се очаква отговор.


Тя може да се дължи на:

- неспазване на договорирани срокове за контрол;
- отсъствие на прозрачност на прилаганите от ОСП схеми за сертификация;
- конфликт на интереси;
- поведението на инспекторите
- други.

***2* 4.2.2** При постъпване на жалба в ОСП, Ръководителят преценява дали жалбата се отнася за дейността по сертификация, за която той е отговорен.

За получената рекламация Ръководителят на ОСП „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” писмено уведомява подателя, за когото се отнася, и за действията, които ще предприеме.

При основателна жалба Ръководителят на ОСП разглежда постъпилата жалба и организира предприемането на коригиращи действия съгласно **ПР 8.7.1** „Коригиращи и превантивни действия”.

	ПРОЦЕДУРА	ПР 7.13.1
	Орган за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД - гр. В. Търново	Версия: 1
	Разглеждане на жалби и възражения	Ревизия: 2
		Лист: 4/9 В сила от: 21.07.2015

При категорично решение, че жалбата или възражението не се отнася за дейността по сертификация, Ръководителят на ОСП в писмена форма представя аргументиран отговор и мотивира отказа за предприемане на действия по разрешаването и, като го изпраща по пощата с обратна разписка.

4.2.3 При необходимост се събира допълнителна информация, свързана с предмета на жалбата и се уведомява подателя на жалбата за напредъка по проверката и разглеждането ѝ.

4.2.4 Орган за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД оставя без последствия жалбите за дефекти или повреди в сертифицираните продукти, причинени от неправилно съхранение, експлоатация или транспорт.

4.2.5 По решение на Ръководителя на ОСП, при необходимост, се провежда извънреден одит по реда на т. 4.1 на **ПР 8.6.1**.

***1*4.2.6** Решението, което трябва да бъде съобщено на подателя на жалбата, трябва да бъде взето или прегледано и одобрено от лице/лица, които не са участвали във въпросните първоначални дейности за контрол. Приетите за основателни жалби се разглеждат по същество, анализират се причините, проверяват се всички обстоятелства, определят се коригиращи действия и се предприемат мерки за удовлетворяване на жалбоподателя. *Решението, с което се урежда жалбата, се взема, преглежда и одобрява от лица, които не са участвали в дейностите по сертификация, свързани с жалбата и за да се гарантира, че няма конфликт на интереси, да не са давали консултации на клиента и да не са били наети от клиента-жалбоподател, в течение на две години след края на консултацията или прекратяването на назначението.*

4.2.7 Подателят на жалбата се информира писмено до 14 /четирнадесет/ дни от получаването на жалбата за решението на Ръководството на Органа за сертификация на продукти.

4.2.8 Отговорът на жалбата се предава на жалбоподателя лично, срещу подпис или се изпраща по пощата с обратна разписка.

4.2.9 Висшето ръководство осигурява всички подходящи действия за отстраняване на причините за появяване на жалби към дейността на ОСП „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД.

4.3 Възражения

4.3.1 Възражение е искане от предоставящия обекта за оценяване на съответствието (клиента) до органа за сертификация на продукти за преразглеждане на взето от този орган решение, отнасящо се до този обект.


Възражения могат да възникнат при или във връзка с:

- несъгласие с получените резултати, въз основа на които се извършва оценката за съответствие и заключението от инспекцията;
- отказ за издаване, отнемане, преустановяване (временно спиране) на сертификат;
- временно спиране на процедурата за сертификация;
- прекратяване на процедурата за сертификация.

4.3.2 При постъпване на възражение в ОСП, Ръководителят преценява дали възражението се отнася за обхвата на сертификация, за които той е отговорен и ако

Оригинал
Контролирано копие
Неконтролирано копие

X

	ПРОЦЕДУРА	ПР 7.13.1
	Орган за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД - гр. В. Търново	Версия: 1
	Разглеждане на жалби и възражения	Ревизия: 2
		Лист: 5/9 В сила от: 21.07.2015

НЕ, Ръководителят изпраща отговор на възразителя в писмена форма, по пощата с обратна разписка; ако отговора е ДА, се активира процедурата за разглеждане на постъпилото възражение.

4.3.3 При постъпване на възражение относно резултатите от дейността на Органа за сертификация, ОСП в 7-дневен срок, организира разглеждане на възражението от Комисия по възражения.

4.3.4 Ръководителят на ОСП „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД изработва незабавно писмено становище по възражението. Становището трябва да включва анализ на причините за възражението и да се регистрира във **ФР 7.13.1** „Дневник за жалби и възражения”.

4.3.5 При възражения свързани със съмнения в достоверността на резултатите, получени от оценяването, Ръководителя на ОСП организира провеждането на:

- документална проверка за правилността на приемане на поръчката;
- подробни анализи на данните от записите и документите, съпровождащи обекта за оценяване;
- маркировката, изработката и правилното съхранение на продуктите/пробите за оценяване;
- коректността на използваната схема за сертификация.

Проверката се извършва от Ръководителя на ОСП, Отговорника по качеството, инспектора(-ите), извършил(-и) оценяването и в присъствието на клиента, ако той пожелае това.

При необходимост ръководството може да привлече и външни експерти.

4.3.6 При становище, че има доказателства за извършено оценяване съгласно изискванията, но са допуснати грешки при съставянето на сертификата и възражението е основателно, отговорника по качеството и съответния инспектор коригират по установения ред съответните документи така, че резултатите да отразяват действителните констатации. Ръководител ОСП уведомява писмено подателя на възражението, за предприетите коригиращи действия.

***1*4.3.7** При невъзможност спорът между страните да се реши по този начин, Ръководителят на ОСП създава Комисия по възраженията (КВ). *Членовете на КВ задължително трябва да отговарят на изискванията на т. 5.1 от П 5.1.1 и преди всичко да не са участвали в дейностите по сертификация, свързани с възражението и за да няма конфликт на интереси на персонал, който е давал консултации на клиент или е бил нает от клиент, да не бъде използван от органа за сертификация да преглежда или да одобрява решенията относно възражението на този клиент в течение на две години след края на консултацията или прекратяването на назначението.*


4.3.8 За да гарантира компетентност и безпристрастност на работата на комисията, ОСП е определил следните изисквания към Председателя и членовете на Комисията по възраженията:

- Комисията се състои от специалисти, необвързани по никакъв начин с ОСП, което се декларира писмено от тях;
- Комисията работи безвъзмездно.

4.3.9 Срокът за работа на КВ е 30 дни, при необходимост срокът може да се удължи, след писмено изложени аргументи.

Оригинал
Контролирано копие
Неконтролирано копие

X

	ПРОЦЕДУРА	ПР 7.13.1
	Орган за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД - гр. В. Търново	Версия: 1
	Разглеждане на жалби и възражения	Ревизия: 2
		Лист: 6/9 В сила от: 21.07.2015

4.3.10 На заседанията на КВ могат да присъстват всички заинтересовани страни, както и инспектори от ОСП. Всички те са без право на глас.

4.3.11 Комисията по възражения работи в съответствие с изискванията на **П 5.1.1** Правила за дейността на Комисия по възраженията, като цялата вътрешна информация, отнасяща се до работата на КВ, се обработва при спазване на пълна конфиденциалност.

4.3.12 Решението на КВ е задължително за Ръководителя на ОСП и за подателя на възражението.

4.3.13 Копие от решението на КВ се изпраща на Ръководителя на ОСП и на подателя на възражението.

4.3.14 Подателят на възражението се информира писмено до 14 /четирнадесет/ дни от решението на КВ. Отговорът по възражението се изпраща на лицето, подало възражението, по пощата с обратна разписка.

4.3.15 Ако представителят на подателя на възражението приеме резултатите от контрола, се съставя констативен протокол.

4.3.16 При доказване значимостта на възражението, ако подателя на възражението не приеме съответните резултати от оценяването, се извършва повторно оценяване в целия първоначално поръчан обем или само на тези параметри, за които се възразява според обявеното писмено възражение от клиента. Оценяването се извършва от друг инспектор (екип) в присъствие на Ръководителя на ОСП, клиента и на независим експерт, ако той пожелае това.

4.3.17 При становище, че не са допуснати грешки при съставянето на сертификата, а резултатите от оценяването не отговарят на изискванията, за да се издаде сертификат, Ръководител ОСП взема решение за провеждането на повторно оценяване. То се осъществява от двама експерти на ОСП, независимо един от друг, при което:

- ако резултатите са еднакви и съвпадат с тези от предишното оценяване, възражението се счита за неоснователно. Ръководителят на ОСП съставя писмен отказ за приемане на възражението. Отказът се изпраща на подателя му.
- ако резултатите са еднакви, но са различни от предишното оценяване, възражението се счита за основателно. Ръководителят на ОСП предприема коригиращи действия и уведомява подателя на възражението за предприетите мерки за отстраняване на несъответствието. Резултатите от повторното оценяване се нанасят в протоколи. На базата на получените данни се изготвя сертификат за продукта.

4.3.18 Резултатите от повторното оценяване са окончателни.

4.3.19 В случаите, когато Възразилият не е удовлетворен от решението на КВ, той може да се отнесе до съда.

Оригинал
Контролирано копие
Неконтролирано копие

X

	ПРОЦЕДУРА	ПР 7.13.1
	Орган за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД - гр. В. Търново	Версия: 1
	Разглеждане на жалби и възражения	Ревизия: 2
		Лист: 7/9
		В сила от: 21.07.2015

4.3.20 При критично възражение оценяването може да се извърши и от друг акредитиран орган за сертификация. Споровете в този случай се решават съгласно законите на Република България.

4.3.21 Подателят на възражението относно резултатите от оценяването на Органа за сертификация на продукти заплаща разходите за повторно извършване на оценяване, при неоснователност на възражението. За сумата се издава финансов документ.

4.3.22 При доказано от Комисията по възраженията несъответствие на резултатите по вина на Органа за сертификация на продукти, разходите са за сметка на Органа за сертификация на продукти и се възстановяват на лицето, подало възражението. За сумата се издава финансов документ.

4.3.23 Проучването и вземането на решение по възражения в ОСП „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД не води до каквито и да е дискриминационни действия.

4.3.24 Висшето ръководство осигурява всички подходящи действия за отстраняване на причините за появяване на възражения към дейността на ОСП „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД.

При основателно възражение отговорникът по качеството организира извършване на извънпланов вътрешен одит.

5. Записи

5.1 ОСП „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД документира постъпилите жалби във **ФР 7.13.1** Дневник за жалби и възражения.

5.2 Цялата документация по жалбата/възражението, констатациите, резултатите от проведеното оценяване, данните за използваните методи се съхраняват от Отговорника по качество, анализират се от персонала и Ръководителя на ОСП, управляват се съгласно изискванията на **ПР 8.4.1** и се съхраняват за срок от 10 години.

6. Приложения

ФР 7.13.1 Дневник за жалби и възражения

7. Съпътстващи документи

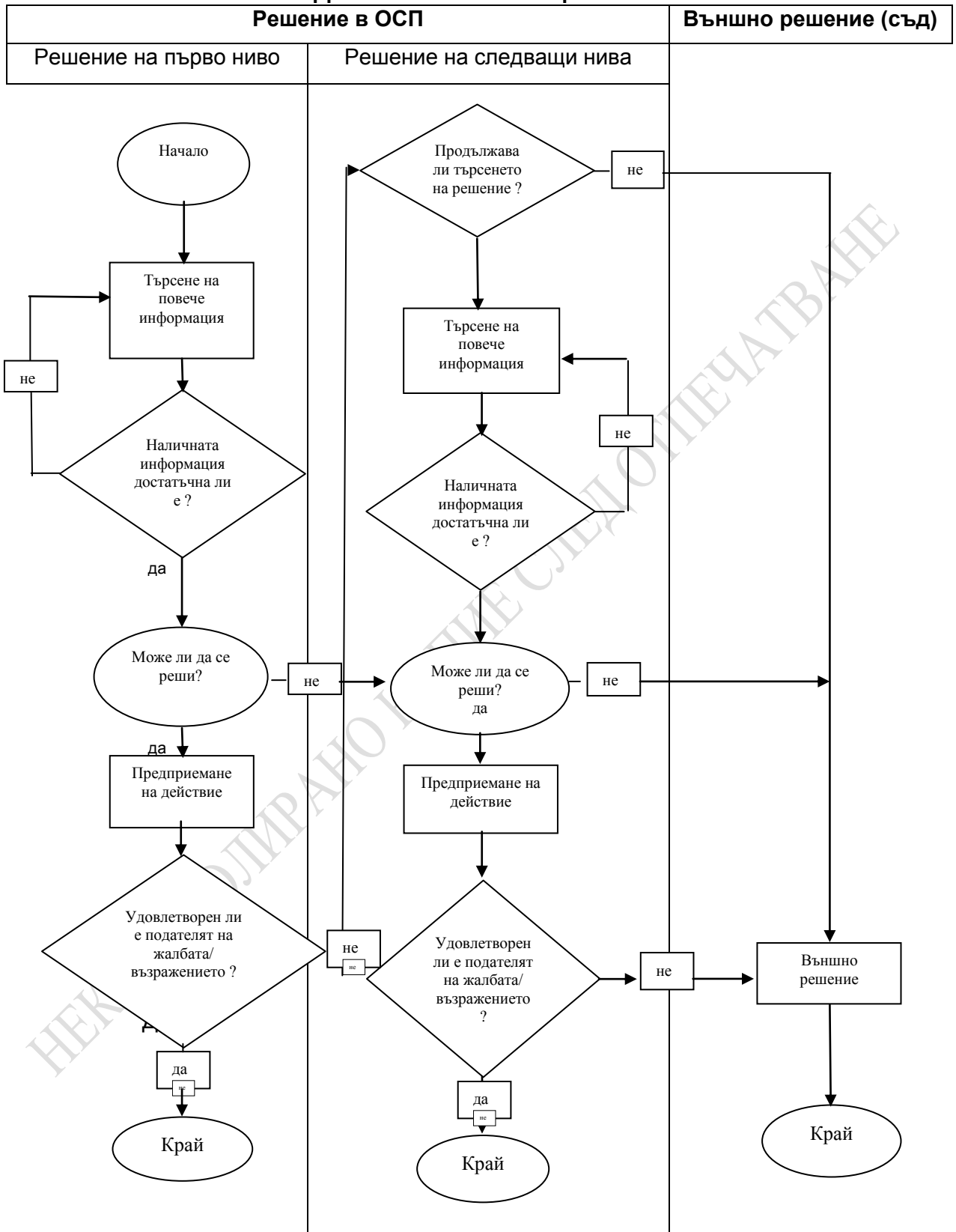
ПР 8.4.1 Управление на записите


ПР 8.6.1 Вътрешни одити

ПР 8.7.1 Коригиращи и превантивни действия

П 5.1.1 Правила за дейността на Комисия по възраженията

ДИАГРАМА НА ПРОЦЕСА



	ПРОЦЕДУРА		ПР 7.13.1
	Орган за сертификация на продукти „МАКОМ СЕРТИФИЦИРАНЕ” ООД - гр. В. Търново		Версия: 1
	Разглеждане на жалби и възражения		Ревизия: 2
			Лист: 9/9
			В сила от: 21.07.2015

Регистър на измененията:

№ по ред	Код на документа, страница	Внесено изменение		Разработил:	Утвърдил:
		Дата на ревизията	Ревизия	Фамилия, подпис	Фамилия, подпис
1	т. 4.2.6 – л.4	20.06.2015	1	Василев	Маринов
2	т. 4.3.7 – л.5	20.06.2015	1	Василев	Маринов
3	т. 4.2.2 – л.5	21.07.2015	2	Василев	Маринов

НЕКОНТРОЛИРАНО КОПИЕ СЛЕД ОТПЕЧАТВАНЕ

Оригинал
Контролирано копие
Неконтролирано копие

X