



**ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕДУРАТА
УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ.
ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТИ**

1 ЦЕЛ

В тази информация за клиенти са определени правилата и реда за приемане, картотекиране, проучване, разглеждане, решаване и информиране на страните при постъпване на възражения, жалби от страна на заявителите, сертифицираните организации или от други лица/организации относно действията по сертификация или относно всякакви други свързани с тях въпроси, срещу решения и действия на ръководството на Органа за сертификация на системи за управление. Решенията се вземат от независима Комисия, гарантираща добронамерено решение на проблема, при съблюдаване на следните основни принципи: обективност, справедливост и безпристрастност.

2 ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

2.1 Комисията по възражения (КВ) се произнася по основателността на подадени в писмен вид възражения и жалби относно действия или решения на Органа за сертификация, а именно:

- а) Прекратяване на процедурата по сертификация на всички етапи от сертификационния процес;
- б) Решения на Р-л Сектор за предоставяне, разширяване, ограничаване на областта, временно прекратяване действието или отнемане на сертификацията;
- в) Отчети, доклади и заключения на водещия одитор от сертификационния одит и проведени одити (надзорни, специални и непредвидени) или подновяване на сертификацията;
- г) Различия в доклада и/или решението на Р-л Сектор спрямо доклада и/или оповестеното, от водещия одитор по време на заключителния разговор, резултат от одита;
- д) Възникнали възражения при определяне и съгласуване между страните на екипа одитори;
- е) Други, имащи отношение към сертификационния процес.

2.2 Решенията на Комисията по възражения са окончателни и са задължителни за Ръководителя на Органа за сертификация и за Р-л Сектор и се привеждат в изпълнение от него по реда регламентиран в системата за управление на ОССУ.

3 ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

- Жалба – писмено оплакване от нередности с молба да бъдат отстранени, свързано с дейностите по сертификация или свързано със сертифициран клиент;
- Възражение - писмено искане съдържащо възражение срещу вече взето решение на ОССУ.
- ОТС – Орган за техническо съответствие
- ОССУ – Орган за сертификация на Системи за управление към ОТС
- РОС – Ръководител на Органа за сертификация
- КВ – Комисия по жалби и възражения



- Р-л Сектор - Ръководител Сектор Системи за управление на качеството / Системи за управление на околната среда / Системи за управление на здравето и безопасността при работа / Системи за управление на енергията и т.н.

4 ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

4.1 Възражения и жалби

4.1.1. Възражение може да бъде повдигнато от фирма /организация/ срещу неудовлетворително решение, на различните етапи от сертификацията.

4.1.2 Жалба може да бъде повдигната от фирма /организация/ свързана с дейностите по сертификация, за които ОССУ е отговорен;

4.1.3 Възраженията и жалбите, които се отнасят до сертифициран от ОССУ клиент се разглеждат своевременно от Ръководството на ОССУ от гледна точка на ефикасността на сертифицираната система на клиента. За получената жалба/възражение ОССУ уведомява сертифицирания клиент за когото се отнася и за действията, които ще предприеме Органа.

По решение на ръководителя на ОССУ (РОС) при необходимост се провежда непредвиден одит по реда, който може да се извърши и в рамките на надзорен одит, на ресертификационен одит или в отделно определено време.

4.1.4 ОССУ разглежда постъпили в писмена форма възражения и жалби с необходимата обосновка, точно идентифициран подател и обект.

4.1.5 Възраженията и жалбите се разглеждат от КВ.

4.1.6 Подателят на възражението/жалбата се информира писмено за резултата от разглеждането ѝ до 30 (тридесет) работни дни от получаването ѝ. ОССУ определя заедно с клиента и подалия жалбата дали предметът на жалбите и взетото решение да се огласят на обществеността и в каква степен.

4.2 Приемане и картотекиране на възражения и жалби

След изпратено писмо, съдържащо констатация, оценка или решение на ОССУ към заявителя, последният може да подаде в писмен вид жалба или възражение в срок до 10 (дни) работни дни от датата на получаване на същото писмо.

Координаторът на ОССУ приема, завежда и картотекира в “Регистър на възражения и жалби” постъпилите възражения и жалби, като в тридневен срок информира устно за това Председателя на Комисията по възражения.

На приемане, картотекиране и разглеждане подлежат само аргументирани възражения и жалби в писмена форма, адресирани до ОССУ или Комисията по възражения, придружени със съответните писмени доказателства в подкрепа на възражението и жалбата.

4.3 Ред за вземане на решения

4.3.1 Крайният срок за вземане на решение от КВ е 30 (тридесет) работни дни считано от датата на постъпване на уведомлението от подателя на жалбата или възражението.

Копие от решението на КВ до 3 (три) работни дни от окончателното му подписване се предава от Секретаря на Ръководителя на Органа за сертификация и се изпраща с обратна разписка на подалия жалбата или възражението.

4.3.2 Решенията на КВ са окончателни и не подлежат на обжалване в Органа за сертификация.



ORGANIZATION FOR TECHNICAL CONFORMITY

4.3.3 В случаите, когато подалия възражението или жалбата не е удовлетворен от решението на КВ в ОССУ, той може да се обърне към външна организация за вземане на решение.

4.3.4 Решенията на КВ са задължителни за РОС, Р-л Сектор и се свеждат до знанието на възразилия.

4.3.5 РОС е длъжен да приведе в изпълнение решението на КВ за всеки конкретен случай.