

**ОРГАНИЗАЦИОННА ПРОЦЕДУРА**  
**„УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ“**

**1. Предназначение:** Настоящата процедура регламентира дейностите и отговорностите, свързани с процеса на постъпване, разглеждане, анализ и решаване на постъпили в ОКС жалби и възражения.

**2. Обект и област на приложение:** Процедурата се прилага при постъпване на:

- жалби от клиентите по повод дейността на органа;
- жалби от клиентите по повод дейността на персонала (ръководител и специалисти),
- възражения по повод резултатите от контрола;
- възражения относно реализирания срок за изпълнение.

**3. Специфични термини и определения:** ВЪЗРАЖЕНИЕ (БДС EN ISO/IEC 17000-6.4) – Искане от предоставящия обекта за оценяване на съответствието до органа за оценяване на съответствието за преразглеждане на взето от този орган решение, отнасящо се до този обект.

ЖАЛБА – Изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от страна на лице или организация пред орган за контрол, свързано с дейностите на органа за оценяване на съответствието, на което се очаква отговор.

**4. Отговорности и правомощия:** Всички жалби и възражения се предявяват към ръководителя на органа писмено.

ОКС разглежда само подадени в писмена форма жалби и възражения с необходимата обосновка, точно идентифицирани подател и обект на жалбата или възражението.

Достъпът до описанието на процеса на разглеждане на жалби/възражения е разрешен при поискване за всяка заинтересована страна.

Ръководителят на ОКС носи отговорност за събирането и потвърждаването на цялата информация, и даване на ход на жалбата/възражението.

Решението на възражението се взема от лице/лица, които не са участвали в първоначалните дейности по контрол.

Персоналът на ОКС е длъжен и отговорен за спазване на процеса за разглеждане на жалби/възражения по реда документиран в настоящата процедура.

**5. Приемане на жалби и възражения:**

5.1 Всяка постъпила жалба/възражение се проверява от РОК за редовност. 5.2. От клиента се изисква максимално пълна и точна информация по повдигнатия проблем.

5.3. За да бъде регистрирана всяка една информация постъпила в ОКС като жалба или възражение, тя трябва да бъде в писмен вид и да съдържа:

- трите имена и адрес, телефон и електронен адрес, ако има такъв;
- наименованието на юридическото лице/едноличния търговец и последния посочен в съответния регистър адрес на управление и електронния му адрес;
- органа, до който се подава;
- изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата/възражението;
- искането;
- подпис на подателя.

5.4 В случай, че не е налична подадената информация се изпраща съобщение на подателя ѝ за отстраняване на нередовността в срок до седем работни дни. Когато нередовността не бъде отстранена в определения срок, то тя не се вписва в регистъра като жалба/възражение.

5.5. При редовност на жалбата/възражението, същата се регистрира от РОК в дневник Фр 7.5-1 „Регистър на жалби и възражения“, като се отбелязва:

- входящ номер; дата на завеждане;
- предявил жалбата/възражението; адрес и телефон за връзка, електронния му адрес.
- обект на жалбата/възражението;
- същност на жалбата/възражението;
- решение на жалбата/възражението .

**6. Потвърждаване на жалби и възражения:**

6.1 РОК не дава ход на жалбата/възражението в случай, че:

- не е отнесена към компетентността на органа за контрол;
- се отнася до нарушение, извършено преди повече от един месец от датата на контрола;
- подателят писмено оттегли жалбата си;
- се установи анонимност;
- е подадена повторно по въпрос, по който има решение, освен ако е във връзка с изпълнението на решението или се основава на нови факти и обстоятелства.

В случай, че остави жалбата без разглеждане, органа уведомява подателя ѝ писмено в седемдневен срок от получаването ѝ.

6.2. Дава ход на жалбата като определя ред, по който се разглежда.

## **7. Проучване и вземане на решение на жалби и възражения:**

7.1. Разглеждането, проучването и вземането на решение за основателност на всяка жалба/възражение става в 45 (четиридесет и пет) дневен срок от регистрирането им.

7.2. В продължение на един месец определеният персонал на ОКС анализира и разглежда всички доказателства и обстоятелства за установяване причините за допуснатите несъответствия, като задължително изслушва лицата от персонала, имащи отношение към дадения обект на жалба/възражение. При необходимост се привличат външни експерти.

7.3. Ръководител ОКС анализира и обобщава наличната и събрана в хода на разглеждането информация и изготвя становище с предложение за решение по основателността на жалбата. Изготвеното становище за резултатите от проверката с приложените доказателства се регистрира в Фр 7.5-1 „Регистър на жалби и възражения“.

7.4. В рамките на 15 дни от регистриране на становището, РОК се произнася по основателността на жалбата, чрез изготвяне на писмено решение за основателност и определя срок за отговор.

7.5. При допуснати несъответствия по вина на ОКС се предприемат необходимите коригиращи действия по реда на ОП 8.7 „Коригиращи действия“ и ОП 4.1.1 „Правила за служебно и етично поведение“.

7.6. Отговор на жалбата/възражението в писмен вид се предоставя на ответната страна и се завежда в регистъра.

7.6. Решената в полза на подателя жалба/възражение, при условия, че той е получил материални щети, свързани с обекта на контрол са за сметка на ОКС.

7.7. Нерешените жалби/възражения и свързаните с тях щети и за двете страни могат да бъдат решавани окончателно по съдебен ред.

7.8. За взетото решение се уведомява целия персонал на ОКС, което се удостоверява с подписа на специалистите на съответното място във Фр 7.5-1 „Регистър на жалби и възражения“. Предприемат се записаните във Фр 7.5-1 „Регистър на жалби и възражения“ превантивни действия, за недопускане повторно получаване на жалба/възражение.

## **8. Уведомяване на подателя:**

8.1. Подателят на жалба или възражение се уведомява за края на процеса на разглеждане на жалбата или възражението:

- в двумесечен срок – за основателност на жалбата или възражението,
- две седмици преди изтичане на срока за вземане на решение за основателност при нужда от удължаване на срока (в случай на необходимост от допълнителна информация/документация).

## **9. Документиране и съхранение:**

9.1. Постъпилите в ОКС жалби/възражения се завеждат и регистрират във Фр 7.5-1 „Регистър на жалби и възражения“.

9.2. В началото на всяка календарна година РОК и ОК изготвят съвместно доклад за всички постъпили през предходната година жалби/възражения и резултатите от тяхното разглеждане, който се представя при прегледа от ръководството.

9.3. Всяка една жалба/възражение и свързаните с нея документи се съхраняват в картотеката на ОКС в папка “Жалби и възражения” за срок от пет години от датата на решението за основателност.