



| | | |
|--|--|---------------------------|
|  | ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД С при „ТЕАТОМ” ЕООД – гр. БУРГАС | Код: ОП 7.5 |
| | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА | Версия: 02 Редакция: 1 |
| | ИЗИСКВАНИЯ ОТНОСНО ПРОЦЕСИТЕ | Дата: 09.10..2014 г. |
| | Жалби и възражения | Стр. 1 от 4 |

Вид на изданието: Оригинал
Копие

Хронология на измененията:

| № по ред | Дата | Внесено изменение на стр. № | Предложил | | В сила от: | Подпис отговорник по качеството |
|----------|------------|-----------------------------|-----------|--------|------------|---------------------------------|
| | | | Фамилия | Подпис | | |
| 1 | 09.10.2014 | 2 и 4 | Тенев | | 09.10.201 | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| | | |
|--|--|---------------------------|
|  | ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД С при „ТЕАТОМ“ ЕООД – гр. БУРГАС | Код: ОП 7.5 |
| | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА | Версия: 02 Редакция: 1 |
| | ИЗИСКВАНИЯ ОТНОСНО ПРОЦЕСИТЕ | Дата: 09.10..2014 г. |
| | Жалби и възражения | Стр. 2 от 4 |

1. ЦЕЛ:

Процедурата определя реда за приемане, потвърждаване, проучване на жалби и възражения от страна на клиенти във връзка с извършвания контрол от Органа за контрол, както и за предприемането на необходимите действия с оглед недопускане на повторното им възникване или за свеждането им до минимум.

Всички жалби и възражения относно качеството на извършваните измервания се считат като съществено отклонение от политиката по качеството на Органа за контрол и изискват незабавни действия.

2. ТЕМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

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

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

Потвърдена жалба/възражение - всяка предявена жалба/възражение, призната от Органа за контрол за основателна.

Термините и определенията са съгласно БДС EN ISO/IEC 17000, БДС EN ISO 9000 и съответстват на използваните в БДС EN ISO/IEC 17020

3. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ:

Ръководител ОКС – отговаря за потвърдението на постъпилите жалби/възражения, вземането на решение за разрешаване и определяне на коригиращи действия.

Отговорник по качеството - отговаря за събирането, регистрирането и проверката на цялата информация по постъпилите жалби/възражения.

ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ:

4.1 Достъп до регламента.

С подаването на Заявка за контрол **Ф 7.1-1**, клиентът се запознава с Общите търговски условия – Приложение 3, където е описана възможността за достъп до регламента описан в настоящата процедура – при поискване в офиса на Органа за контрол или на сайта на „ТЕАТОМ“ ЕООД


4.2 Регистриране на жалби и възражения.

Всички жалби и възражения от страна на клиентите, дори изразени устно (лично или по телефона) са сигнал за внимание от страна на целия персонал на Органа за контрол. За предприемане на действия от страна на Органа за контрол, клиентът регистрира жалбата/възражението във **Ф7.5-1 Карта за жалби и възражения**, в която подробно описва проблема.

Формулярът за регистриране на жалби и възражения **Ф7.5-1 Карта за жалби и възражения** е достъпен при поискване в офиса на ОК или от сайта на „ТЕАТОМ“ ЕООД .

След писменото представяне на жалбата/възражението, Отговорника по качество я завежда във **Ф7.5-2 Дневник за жалби и възражения**, като от този момент се счита, че е открита процедура за решаване на жалбата/възражението. В дневника се води информация за напредъка и резултатите от разглеждането на жалбата/възражението.

4.3. Потвърждение на жалби/възражения.

| | | |
|--|--|---------------------------|
|  | ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД С при „ТЕАТОМ” ЕООД – гр. БУРГАС | Код: ОП 7.5 |
| | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА | Версия: 02 Редакция: 1 |
| | ИЗИСКВАНИЯ ОТНОСНО ПРОЦЕСИТЕ | Дата: 09.10..2014 г. |
| | Жалби и възражения | Стр. 3 от 4 |

Регистрираните жалби и възражения се представят на Ръководителя на ОКС за потвърждение и предприемане на последващи действия за разрешаването им.

Ръководителят на ОКС съвместно с Отговорника по качество извършват преглед на представената информация по жалбата или възражението и вземат решение за приемането ѝ като основателна или отхвърлянето ѝ. При липсата на достатъчна информация за потвърждение на жалбата/възражението Ръководителят на ОКС възлага на Отговорника по качество да събере необходимата информация за вземане на решение.

Жалбата/възражението се отхвърля, в случай че:

- жалбата не се отнася за дейностите по контрол, за които Органа за контрол от вид С при „ТЕАТОМ” ЕООД е отговорен;
- се установи анонимност на жалбата;
- възражението е подадено след повече от 10 (десет) дни от датата на запознаване на клиента с резултата от извършения контрол;

Органа за контрол уведомява подателя в 5(пет) дневен срок от регистрирането на жалбата/възражението за потвърждението ѝ като основателна или отказ за нейното разглеждане. При отказ за разглеждане Отговорника по качество писмено уведомява клиента за решението на Органа за контрол, като посочва аргументите за отхвърляне на жалбата/възражението като неоснователна.

4.4 Разглеждане на жалби/възражения.


За изясняване на проблемите, свързани с предявените жалби/възражения, получени от клиенти по повод дейностите на Органа за контрол се сформира комисия в състав – Отоговорник по качеството и Инспектор, който не е участвал в първоначалните дейности по контрол. С цел обективна преценка на фактите могат да бъдат привлечени специалисти от други Органи за контрол, с които Органа за контрол от вида С при „ТЕАТОМ” ЕООД си сътрудничи. Участието на трета страна в процеса на разглеждане на възражения се извършва при спазване на условията за конфиденциалност съгласно **ОП4.2 Конфиденциалност**.

Комисията проследява процеса на контрол, събира, обобщава и анализира доказателствата за изясняване на обстоятелствата по жалбата/възражението и изготвя становище, което представя на Ръководителя на ОКС за утвърждаване.

При разглеждане на възражения Ръководителят на ОКС може да разпорежи провеждане на повторен контрол в присъствието на представител на подателя на възражението и Инспектор от Органа за контрол, който не е участвал в първоначалните дейности по контрол или от независим технически експерт. В случай на основателност на възражението, разходите за повторното измерване се поемат от Органа за контрол. Резултатите от повторното измерване се регистрират в съответствие с **ОП7.3 Записи от контрол** и при необходимост се извършва поправка или допълнения на издадените протоколи и сертификати за контрол.

Решението по жалбата/възражението се взема от лице, което не е участвало в изпълнението на първоначалните дейности по контрол на съответната жалба или възражение. Отговорника по качество записва решението във **Ф7.5-2 Дневник за жалби и възражения**.

Процедурата по изясняване и решаване на случая следва да приключи в срок не по-дълъг от 30 /тридесет/ дни, ако обстоятелствата не налагат по-спешни действия. В рамките на определения срок за разглеждане, Органа за контрол информира подателя за резултатите и

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  <p>Орган за контрол вид С при „ТЕАТОМ“ ЕООД-БУРГАС</p> | <p align="center">ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД С при „ТЕАТОМ“ ЕООД – гр. БУРГАС</p> | <p>Код: ОП 7.5</p> |
| | <p align="center">ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА</p> | <p>Версия: 02 Редакция: 1</p> |
| | <p align="center">ИЗИСКВАНИЯ ОТНОСНО ПРОЦЕСИТЕ</p> | <p>Дата: 09.10..2014 г.</p> |
| | <p align="center">Жалби и възражения</p> | <p>Стр. 4 от 4</p> |

решенията по жалбата/възражението, чрез изпращане на писмено становище, утвърдено от Ръководителя на ОКС.

4.5. Предприемане на действия и оценка за ефикасност.

В случай, че жалбата/възражението е основателна и в зависимост от причините довели до нейното повдигане се предприемат коригиращи действия съгласно **ОП8.7** Несъответствия, коригиращи и превантивни действия.

По време на редовният преглед от ръководството се анализират постъпилите през годината жалби и възражения и ефикасността на предприетите действия за тяхното разрешаване.

Отговорникът по качеството поддържа обратна връзка с клиентите и събира необходимата информация за удовлетвореността им след решение на дадена жалба или възражение.

5. СЪХРАНЕНИЕ НА ЗАПИСИТЕ:

Документите съставени и получени във връзка с разглеждани жалби/възражения се съхраняват от Отговорник по качеството и се управляват съгласно **ОП8.4** Управление на записи.

6. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ:

Ф7.5-1 Карта за жалби и възражения

Ф7.5-2 Дневник за жалби и възражения