

ОП 07	Орган за контрол от вид "С" "Ел Масри" към "Диагностично-консултативен център "Ел Масри"" ООД	Версия 2
-------	---	----------

ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Разработил Ст. Димитрова - ОтУ 19.04.2013 г. подпис:.....	Утвърдил инж. М. Богданова – РОК 22.04.2013 г. . подпис:.....	Екземпляр №
--	--	----------------

Този документ е поверителен и е собственост на Орган за контрол от вид "С" "Ел Масри" към "Диагностично-консултативен център "Ел Масри"" ООД	стр. 1/5
---	----------

**Орган за контрол от вид "С" "Ел Масри" към
"Диагностично-консултативен център "Ел Масри"" ООД**

ОП 07

ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Версия 2
Ревизия 4

АЛГОРИТЪМ НА ДЕЙНОСТТА

Отговорност

Процес

Документ

**Орган за контрол от вид "С" "Ел Масри" към
"Диагностично-консултативен център "Ел Масри"" ООД**

ОП 07

ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Версия 2
Ревизия 4

1. ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

Настоящата процедура съдържа основните дейности и стъпки за експедитивно и коректно решаване на жалбите и възраженията, получени от клиенти или други страни, по повод дейностите по контрола на ОКС, за да се повиши качеството на обслужване на клиентите и подобри дейността на ОК. съгласно БДС EN ISO/IEC 17020:2012 и Ръководство ILAC-P15:07/2016.

2. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термините и определенията, използвани в процедурата, са съгласно:

БДС EN ISO9000:2008 – "Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник"

БДС EN ISO 17000 – Оценяване на съответствието. Речник на общите принципи"

Жалба - всяко постъпило писмено или устно несъгласие, получено от клиент или други страни по повод дейностите на ОКС

Възражение - възражение срещу резултатите от контрола на ОКС, когато той е извършен въз основа на дадено от закона право.

3. ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ

ОК	Орган за контрол
РОК	Ръководител на Органа за контрол
СУ	Система по Управление
ОСУ	Отговорник на системата за управление
СОК	Специалист в Орган за контрол

4. ОБХВАТ

Процедурата се прилага за всички случаи, когато постъпват жалби и възражения на клиенти или други страни, както и за всички:

4.1. Постъпващи в ОКС жалби от клиенти, относно извършвани или извършени контролни работи,

4.2. Постъпващи възражения относно резултатите от неговия контрол, когато той е извършен въз основа на дадено от закона право.

5. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВОМОЩИЯ

За дейността по прилагането на процедурата по приемането и обработването на жалбите и възраженията в ОК основна отговорност носят ръководителят и ОСУ:

5.1. ОСУ - За приемането и регистрирането на постъпващите в ОКС жалби и възражения;

5.2. Ръководителят на ОК съвместно с ОСУ – за разглеждането на постъпилите жалби и възражения и за вземането на решения по разрешаването им;

**Орган за контрол от вид "С" "Ел Масри" към
"Диагностично-консултативен център "Ел Масри"" ООД**

ОП 07

ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Версия 2
Ревизия 4

5.3. Ръководителят на ОК и/или ОСУ – за изготвянето и предоставянето на мотивиран отговор на клиента за решението по подадената от него жалба/възражение.

6. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

6.1. Дейността по прилагането на процедурата по приемането и обработването на жалбите и възраженията в ОК следва описаните стъпки и последователността им в приложената схема „Алгоритъм на дейността”

6.2. Постъпилите в ОК жалби и възражения могат да бъдат в писмена или устна форма.

6.2.1.1. Когато клиентът е на място в ОК, той се уведомява, че трябва да попълни протокол за жалба / възражение, даден в приложения формуляр – ОД 07-02 ;

6.2.1.2. Ако клиентът е представил жалбата/възражението си по телефона, той се уведомява, че трябва да я потвърди писмено, като използва някоя от следните форми: чрез факс, чрез писмо или чрез попълване на място в ОК формуляр - “Протокол за жалба / възражение” (ОД 07-02), за да се даде ход на решаване на жалбата /възражението му.

6.3. Всички контакти с клиентите, отправили жалби / възражения се осъществяват от ръководителя на ОК и/или ОСУ.

ОСУ регистрира получените жалби/ възражения в дневник, формата на който е дадена в приложение – ОД 07-01

6.4. Ръководителят на ОК и ОСУ разглеждат за основателност и анализират постъпилите жалби/възражения в срок максимум до една седмица от датата на тяхното регистриране. Взетото решение и отговорникът за изпълнението му се регистрира от ОСУ в дневника ОД 07-01.

6.5. Въз основа анализ на възможните причини за жалбите/възражението, при необходимост в ОК се предприемат съответстващи коригиращи действия. при спазването на процедура ОП 07

6.6. Ръководителят на ОК, съвместно с ОСУ, дава мотивиран отговор на подадената жалба / възражение, максимално в десет дневен срок от нейното регистриране.

6.6.1. При жалби/възражения с посочено искане за повтаряне на контролните дейности, на съответния клиент се изясняват условията за заплащане, в зависимост от основателността или неоснователността на жалбата / възражението.

6.6.1.1. Ако е възможно повтаряне на дейностите по контрола и ако при повтарянето се докаже основателността на жалбата /възражението, то стойността на повторените дейности по контрола остава за сметка на ОК, а при неоснователните жалби / възражения е за сметка на подателя на жалбата.

6.7. Ако клиентът поиска достъп до ОК при повторното извършване на контролни дейности, достъпът му се разрешава, при поемане от негова страна на обезателството за запазване на кон-фиденциалността на научената информация при допускането му в работните помещения на ОК (чрез подписване на декларация),

**Орган за контрол от вид "С" "Ел Масри" към
"Диагностично-консултативен център "Ел Масри"" ООД**

ОП 07

ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Версия 2
Ревизия 4

като присъствието му се разрешава при придружаване от натоварено лице и при спазване на правилата за безопасност и здраве при работа, действащи в ОК.

6.8. Ако клиентът не желае повторното извършване на контролната дейност, повод за жалбата / възражението му да се извърши от ОК и има възможност за такова повтаряне, се договаря извършването му в друг акредитиран орган, в присъствието на представители на двете страни. Разходите за повторното извършване на дейността, предмет на жалбата / възражението, са за сметка на страната загубила спора.

7. ДОКУМЕНТИРАНЕ:

7.1. Съставените и получени по изискванията на настоящата процедура документи (документираните жалби/възражения, в т.ч. писма, факсове и бланки, протоколи за жалби/ възражения), се съхраняват от ОСУ в срок до края на календарната година на регистрирането им, а дневника за регистриране на жалби/възражения – до изписването му, след което записите се архивират и управляват съгласно процедура ОП 09 - Управление на записите.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ:

ОД 07-01	"Дневник за регистрация на жалби и възражения"
ОД 07-02	"Протокол за жалби и възражение".