

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД С “ДОВЕРИЕ” при СТМ - ДОВЕРИЕ” ЕООД	стр. 1/3
ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	Версия 10/20.07.2021г.
ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ. ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА	ОПК 7.5/6.

ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ. ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

1. ЦЕЛ

Целта на настоящата процедурата е да определи реда за управление на процесите по разглеждане на постъпили жалби и/или възражения в Органа за контрол. Процесите включват: получаване, регистриране, разглеждане, вземане на решение, предприемане на коригиращи или превантивни мерки, уведомяване за процеса и преглед и оценка на извършените действия.

2. ОБХВАТ

Настоящата процедура регламентира и документира реда по приемане, регистрацията и решаването на получените жалби и възражения от клиент или други страни по повод извършваните дейности и резултати от проведен контрол.

3. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ

Дейностите по изпълнението на тази процедура са отговорност на Ръководителя на ОКС.

4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

4.1. ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

ЖАЛБА - Изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред органа за контрол във връзка с дейностите на този орган (включващи неудовлетвореност по неспазени срокове, некоректно поведение на персонала и др.), на което се очаква отговор.

ВЪЗРАЖЕНИЕ - Искане от предоставящия обекта за контрол до органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект.

Органът за контрол информира своите клиентите и други заинтересовани страни /контролни органи, лица и организации/ за правилата по управление на процеса, определени в настоящата процедура.

Оповестяването се извършва чрез следните мерки:

- Настоящата процедура е на разположение в офиса на ОКС. Неконтролирано копие от процедурата се предоставя на всяка една организация или лице при поискване - на ръка или по електронна поща;

- ОКС уведомява клиента, или негов представител, че има право да се запознае с настоящата процедура и с други части на СУ чрез текст във **ФК 7.1.3. “Заявка за контрол”**.

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД С “ДОВЕРИЕ” при СТМ - ДОВЕРИЕ” ЕООД	стр. 2/3
ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	Версия 10/20.07.2021г.
ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ. ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА	ОПК 7.5/6.

4.2. ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

Процесът по вземане на решение включва следните елементи:

- описание на процеса на приемане, потвърждаване, проучване на жалбата или възражението и вземане на решение какви действия трябва да се предприемат, за да им се отговори.
- проследяване и записване на жалбите и възраженията, включително на предприетите действия за решаването им.
- осигуряване, че всички подходящи действия са предприети.

Жалбите/възраженията се приемат и отразяват от всеки един специалист на ОКС във **ФК 7.5/6.1. “Дневник за жалби и възражения”**, в който се записва: входящ номер; дата на подаване; идентификация на подателя; описание на жалбата или възражението, лице, на което е възложена проверката, номер и дата на отговор.

Ръководителят на ОКС носи отговорност за събиране и проверка на цялата необходима информация и за всички решения на всички нива по процеса на разглеждане на жалбите и възраженията, за потвърждаване или отхвърляне на жалбата/ възражението.

Ръководителят на ОКС разглежда само писмено подадени жалби и възражения.

До **три дни** от датата на получаване РОК или друго упълномощено лице **информира писмено подателя на жалбата/възражението дали се отнася за дейностите по контрола, за които ОКС е отговорен и дали ще бъде обсъдена и разгледана**. ОКС информира жалбоподателя или подателя на възражението за напредъка и резултатите.

До **седем дни** от датата на получаване на жалбата/възражението **се разглежда** от РОК или посочен от него компетентен експерт от ОКС, който не е участвал във въпросните първоначални дейности за контрол.

При постъпила жалба/възражение срещу Ръководителя на ОКС, се наема външен експерт. Външният експерт трябва да е независим, квалифициран и компетентен в областта на контрола и да опазва конфиденциалността на придобитата информация в ОКС. Същия подписва **ФК 4.2.2. „Декларация за конфиденциалност на външни лица”**.

До **четиринайсет дни** от датата на получаване на жалбата/възражението **се взима решение** за вида на действията, които трябва да се предприемат **и се изготвя докладна записка**, която след утвърждаване се предава и на клиента.

Проучването и вземането на решение по жалба/възражения не води по никакъв начин до каквито и да е дискриминационни действия.

Ако жалбата или възражението са основателни, се пристъпва към процедури **ОПК 8.7. „Коригиращи действия” и ОПК 8.8. „Превантивни действия”**, като персоналът на ОКС гарантира, че всички подходящи действия са предприети.

Ръководителят на ОКС съобщава писмено на клиента за края на процеса по разглеждане на жалбата или възражението.

Разходите по основателните жалби/възражения са за сметка на ОКС.

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД С “ДОВЕРИЕ” при СТМ - ДОВЕРИЕ” ЕООД	стр. 3/3
ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	Версия 10/20.07.2021г.
ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ. ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА	ОПК 7.5/6.

Клиенти, неудовлетворени от решения на Ръководителя на ОКС се решават по общия ред в съда.

5. ДОКУМЕНТИРАНЕ

Жалбите и възраженията на клиентите и съответните отговори от страна на ОКС се приемат и описват във **ФК 7.5/6.1. “Дневник за жалби и възражения”** от упълномощено от ръководителя на ОКС лице.

6. ПОЗОВАВАНИЯ

Основни процедури:

ОПК 8.1/4. „Възможности. Документация на системата за управление. Управление на документите. Управление на записите”;

ОПК 8.5. „Преглед от ръководството”;

ОПК 8.7. „Коригиращи действия”

ОПК 8.8. „Превантивни действия”

Формуляри:

ФК 4.2.2. „Декларация за конфиденциалност на външни лица”;

ФК 7.1.3. “Заявка за контрол”

ФК 7.5/6.1. “Дневник за жалби и възражения”

ФК 8.1/4.2. „Списък на действащите документи от СУ”;

7. ПРЕГЛЕД, УТВЪРЖДАВАНЕ И ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ

Отговорност за поддържане на процедурата в актуално състояние носи отговорникът по качеството.

При възникване на необходимост от промяна, поради изменение на нормативните актове или на техническите средства отговорникът по качеството прави предложение за необходимите промени, съгласно **ОПК 8.1/4. „Възможности. Документация на системата за управление. Управление на документите. Управление на записите”**.

Оценка на ефективността от прилагането на процедурата се извършва при ежегодния преглед от ръководството, съгласно **ОПК 8.5. „Преглед от ръководството”**.

8. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА

Всички изменения на процедурата се отразяват еднозначно във **ФК 8.1/4.2. „Списък на действащите документи от СУ”**.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ:

ФК 7.5/6.1 “Дневник за жалби и възражения”

	Длъжност	Име и фамилия	Подпис
Разработил:	Отговорник по качеството	инж. Д. Даскалова-Тодорова	
Утвърдил:	Ръководител ОКС	инж. Валентин Живков	