

	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО		ПК 09.07.00
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ		Страница:
			1/5
Изготвил: Отговорник Качество	Стандарт	Версия	Дата на издаване
Утвърдил: Ръководител	ISO/IEC 17021-1:2015	03	01.06.2016

## 1. ЦЕЛ

В тази процедура се описват правилата и реда за приемане, регистриране, проучване, разглеждане, решаване и информиране на страните при възникване на спорове и постъпване на жалби, възражения и рекламации от страна на заявителите, сертифицираните организации или от други 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 и безпристрастна Комисия, гарантираща добронамерено решение на проблема, при балансиране на реалистичност, стриктност и толерантност със строгост.

## 2. ОТГОВОРНОСТИ

### Ръководител на ОССУ:

- Изпълнение на правилата по отношение на управление на жалбите и възраженията;
- Осигуряване на добро изпълнение на управлението на жалбите и възраженията и тяхната оценка по време на прегледа от ръководството;
- Поддържане на контакти и обмен на информация със заинтересованите страни (общество, комитети, клиенти)
- Спазване на поверителност за възраженията, насочени само към личности;
- Привличане на правна помощ, застрахователи или PR специалисти, ако е необходимо за изясняване на доказателствата свързани с конкретни оплаквания.

### Отговорник по качеството

- Внедряване, контрол, управление и развитие на процеса по управление на жалбите и възраженията в ОССУ;
- Подкрепа за справяне с жалбите и възраженията в конкретните случаи и там където се изисква от ръководството на ОССУ;
- Анализ на жалбите и възраженията по отношение на слабостите в ОССУ и възможностите за подобрене;
- Предлагане на коригиращи действия и подобрения;
- Проверки за спазване на правилата за управление на жалбите и възраженията, включително по време на вътрешните одити;
- Поддържане на контакти и обмен на информация със заинтересованите страни (общество, комитети, клиенти)
- Привличане на сътрудници, ръководители и специалисти за обработване на жалбите и възраженията.

### Сътрудници:

- Да приемат жалби и възраженията и да ги предават на ръководителя на ОССУ към СИБ ООД;
- Да сътрудничат при обработване на жалбите и възраженията, когато са отправени към тях.

## 3. ПОНЯТИЯ, ДЕФИНИЦИИ И УТОЧНЕНИЯ

- **Жалба** – всяко писмено изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение от страна на лице или организация, свързано с действията на ОССУ към СИБ ООД или на сертифицирана от нея организация, на което се очаква отговор.
- **Възражение** - всяко искане, изразено от сертифицирана организация, за преразглеждане на всяко неблагоприятно решение, взето от ОССУ към СИБ ООД, свързано с желанието за статут на сертификация.
- **ОССУ** – Орган за сертификация на Системи за управление към СИБ ООД
- **КЖВ** – Комисия по жалби и възражения

Стандарт	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ПК 09.07.00
ISO/IEC 17021-1:2015	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница
		2/5

- **Вътрешен въпрос** – оплакване по отношение на вътрешни процеси в ОССУ към СИБ ООД или по отношение на поведението на неговите сътрудници.

#### 4. ПРОЦЕДУРА

##### 4.1. ЖАЛБИ

ОССУ към СИБ ООД разглежда като жалба всяко изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение от страна на лице или организация, свързано с действията на ОССУ или на сертифицирана от него организация, на което се очаква отговор. Жалбите се разглеждат по реда на т.4.6 на тази процедура.

Настоящата процедура се прилага при постъпване в ОССУ към СИБ ООД на жалби, свързани с:

- Дейността на ОССУ към СИБ ООД;
- Дейността на служителите на ОССУ – щатен или нещатен персонал (водещи одитори/одитори/експерти и др.);
- Дейността на сертифицирани и кандидатстващи за сертифициране от ОССУ към СИБ ООД организации;

ОССУ към СИБ ООД разглежда като сигнал всяка жалба, свързана с дейността на сертифицирани или кандидатстващи за сертификация организации по отношение на спазване на изискванията за сертификация или публикувани или огласени критични материали в средствата за масово осведомяване, заблуждаващо използване на сертификацията в рекламни материали и др., некоректно позоваване на сертификацията и др.

ОССУ към СИБ ООД разглежда само подадени в писмена форма жалби с необходимата обосновка, от точно идентифицирани подател и обект на жалбата. Подателят на жалбата се информира писмено за резултата от разглеждането ѝ в срок до 1 (един) месец след получаването на жалбата.

##### 4.2. ВЪЗРАЖЕНИЯ

ОССУ към СИБ ООД разглежда като възражение всяко искане изразено от сертифицирана организация за преразглеждане на всяко неблагоприятно решение, взето от ОССУ, свързано с желанието за сертификация. Възраженията се разглеждат по реда на т.4.6 на тази процедура.

Неблагоприятните решения включват:

- отказ от откриване на процедура за сертификация;
- непредоставяне на част от заявения обхват за сертификация/ресертификация или разширяване;
- отказ от сертификация, ресертификация, разширяване на обхвата на сертификация;
- отнемане на сертификата;
- спиране на валидността на сертификата;
- ограничаване на обхвата на сертификация или временно ограничаване на обхвата на сертификация;
- всяко друго действие, което възпрепятства получаването на сертификация, включително мълчалив отказ

Възраженията се отправят в писмена форма с необходимата обосновка до Комисията за Жалби и Възражения (КЖВ), чрез Отговорника по качество на ОССУ, в 7 дневен срок от датата на съобщаване на съответния акт.

В 7 дневен срок от получаване на възражението, Отговорникът по качество на ОССУ трябва да сезира КЖВ.

КЖВ провежда закрито заседание и работи при спазване на изискванията на тази процедура. КЖВ преценява правилността и законосъобразността на *оспорвания акт* и се произнася по възражението чрез изготвяне на писмено обосновано и мотивирано решение. Срокът за произнасянето на КЖВ и изготвяне на писмено обоснованото мотивирано решение е до 1 месец от датата на постъпване на възражението.

Председателят на КЖВ предоставя решението на Отговорника по качествена ОССУ и на организацията, поддала възражението в срок до 3 работни дни от датата на взимане на решение на КЖВ.

Стандарт	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ПК 09.07.00
ISO/IEC 17021-1:2015	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница
		3/5

Решението на КЖВ е задължително за ОССУ към СИБ ООД.

#### 4.3. РЕКЛАМАЦИЯ

Решенията на ОССУ към СИБ ООД за отказ от сертификация, ресертификация или от разширяване на обхвата на сертификация, за ограничаване, временно ограничаване или спиране или отнемане на сертификата подлежат на обжалване по реда на Административно процесуалния кодекс.

#### 4.4. РЕД ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

##### 4.4.1. Приемане/документиране на жалбата/възражението

Приемането и документирането на постъпилите жалби и възражения става при Отговорника по качество. Всеки сътрудник на ОССУ към СИБ ООД може да приеме жалба или възражение, след което е длъжен да го предаде на Отговорника по качество. Също така приемането на жалби и възражения може да стане и чрез интернет страницата [www.cib-bg.com](http://www.cib-bg.com).

Отговорникът по качество завежда постъпилите жалби и възражения, като ги записва в Од 09.07.00-1 „Регистър на постъпилите жалби и възражения”.

Регистърът съдържа следната информация:

- Наименование на лицето/организацията подаваща жалба/възражение
- Адрес на лицето/организацията подаваща жалба/възражение
- Лице за контакт
- Телефон, факс, e-mail
- Дата на подаване на жалбата/възражението
- Съдържание на жалбата/възражението
- Дата на разглеждането от Комисията за жалби и възражения – дата на протокола от заседанието
- Констатации
- Взети решения
- Дата на уведомление на лицето/организацията подаваща жалба/възражение жалбоподателя за резултатите
- Други

Отговорникът по качество на ОССУ към СИБ ООД е длъжен да свика заседание на Комисията за жалби и възражения (КЖВ) в срок от 7 дни от датата на завеждане на жалбата/ възражението.

Протоколите от заседанията на КЖВ се публикуват на сайта на СИБ ООД.

##### 4.4.2. Обработка на жалбите и възраженията

Управителят на СИБ ООД е отговорен за обработка на постъпилите жалби и възражения. Реда за това е следния:

- Проверка за регистрация – дали постъпилата жалба/възражение има регистрационен номер и дата от Регистъра на постъпилите жалби и възражения и ако няма го връща в деловодството;
- Проверка за публичност – дали жалбата/възражението е станало публично достояние;
- Проверка, дали жалбата/възражението съдържа точки, които имат правни последици, са свързани със застраховки или имат отношение към информационната сигурност;
- Осъществяване на начален контакт с клиента (потвърждаване на приемането на жалбата/възражението);
- Анализ на постъпилата жалба/възражението и потвърждаването дали жалбата/възражението е свързано с дейността по сертификация и ако е така, то. ;
  - Разглеждане на жалбата/възражението и извършване на корекции – заедно със привлечените сътрудници;
  - Ако жалбата/възражението е от сертифициран клиент, то тя се проверява от гледна точка на ефикасността на сертифицираната система за управление;
  - Ако жалбата се отнася до сертифициран клиент, то клиента се информира за нея.
  - Пълномощникът по качеството, заедно с клиента и подалият жалбата решават дали жалбата и взетото решение трябва да бъдат оповестени на обществеността и до каква степен;
- Комуникация с клиента и други заинтересовани страни с цел извършване на корекции;

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.07.00</b>
ISO/IEC 17021-1:2015	<b>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>	<b>Страница</b>
		4/5

- Приключване на процеса на обработка и закриване на жалбата/възражението – ако е необходимо изготвяне на писмен доклад до клиента;
- Архивиране на документите в досие.

#### **4.4.3. Архивиране и оценка, изтриване**

Документацията изготвена в процеса на обработка на жалбата/възражението се съхранява от ОК, който извършва допълнително следното:

- Годишна оценка и анализ на жалбите и възраженията за нуждите на прегледа от ръководството;
- Оценка на ефективността на процеса на управление на жалбите и възраженията по време на прегледа от ръководството;
- Анализ и проучване на възможностите за подобрене през годината;
- Представяне на постъпилите и закритите жалби и възражения на акредитиращата организация по време на тяхна проверка;
- Сроковете и реда за съхраняване на досиетата на закритите жалби и възражения е съгласно процедура ПК 10.03.04 „Управление на записи“.

#### **4.5. КОМИСИЯ ПО ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ**

Ръководството на ОССУ към СИБ ООД е учредило Комисия по жалби и възражения (КЖВ), с цел по-голям контрол върху процеса на управление на жалбите и възраженията и подобряване на качеството на предоставяните услуги, а от там и повишаване на удовлетвореността на клиентите.

##### **4.5.1. СЪСТАВ**

КЖВ е в нечетен състав от минимум 3(три) члена, от които един постоянен и останалите съобразно вида или обхвата на постъпилата жалба/възражение. Постоянен член е правоспособен юрист. Съставът на КЖВ в частта ѝ относно непостоянните членове се определя за всеки конкретен случай от Управителя на СИБ ООД, така че да се осигури безпристрастност. Непостоянните членове на КЖВ са от одиторския и експертен състав на ОССУ и трябва да притежават компетентност в областта на процеса по сертификация и техническата област, обект на възражението. Компетентността следва да е основана на подходящо образование, обучения и опит като:

- фундаментални познания в конкретната техническа област на дейност;
- актуални познания за приложими национални и европейски нормативни актове, стандарти и други документи, ръководства в съответната област;
- практически и/или научен опит в съответната област;
- познаване на процеса на сертификация;
- познаване на актуалната терминология в съответната област.

ОССУ към СИБ ООД включва членове на КЖВ в провежданите редовни обучения на сътрудниците, напр. при промяна в тази процедура, запознаване с приложимите стандарти, основни изисквания към органите за сертифициране на СУ, съгласно БДС EN ISO/IEC 17021-1:2015. Записите от проведеното обучение се съхраняват по реда на ПК 10.03.04 „Управление на записите“.

Поименният състав на Комисията по възражения се определя от Управителя на СИБ ООД със заповед.

В състава на КЖВ не могат да участват лица, които са:

- взели участие в екипи за сертификационни или надзорни одити в съответните организации, които са засегнати;
- лица които представляват организацията, чиято документация се разглежда от КЖВ или лица от състава на организации, конкурентни на организацията, чиято документация ще се разглежда.

Решенията на Комисията по жалби и възражения са окончателни и са задължителни за Ръководителя на ОССУ и се привеждат в изпълнение от него, по реда регламентиран в СУ на ОССУ.

Председател на КЖВ е постоянния член на Комисията.

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.07.00</b>
ISO/IEC 17021-1:2015	<b>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>	<b>Страница</b>
		5/5

#### **4.5.2. КВОРУМ**

Водещ на заседанията е Председателят на КЖВ. Той трябва да установи непосредствено преди всяко заседание наличието на необходимия кворум за вземане на решение.

Заседанията на КЖВ са редовни ако присъстват всички членове.

#### **4.5.3. ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЯ**

КЖВ взема решения с мнозинство от две трети от членовете ѝ. Член на КЖВ, който не е съгласен с мнението на мнозинството, подписва решението, като мотивира своето особено мнение.

Заседанията се протоколират от Председателя на КЖВ. Протоколът от всяко заседание отразява становищата на всички членове и се подписва от Председателя на КЖВ. Решението на КЖВ се подписва от всички членове на комисията. Председателят на КЖВ предоставя решението на Ръководителят на ОССУ и на лицето, подало възражението в срок до 3 работни дни от датата на взимане на решение на КЖВ. КЖВ заседава при закрити врати. Цялата вътрешна информация, отнасяща се до работата на КЖВ, се обработва при спазване на конфиденциалност. За целта членовете на КЖВ подписват декларация за опазване на конфиденциалност ОД 09.07.00-2 „Декларация за конфиденциалност“.

Записите по всяко разгледано възражение се съхраняват за срок от 5 (пет) години от датата на решението, като неразделна част от документацията на ОССУ.

#### **4.6. ПРОМЕНИ**

Промени в тази инструкция са възможни със съгласието/утвърждаването на Отговорника по качество на ОССУ към СИБ ООД.

### **8. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ**

- ПК 10.03.04 „Управление на записи“
- ОД 09.07.00-1 „Регистър на постъпилите жалби и възражения“
- ОД 09.07.00-2 „Декларация за конфиденциалност“
- Досиета на постъпилите жалби и възражения
- Анализи и доклади на ОК по отношение на процеса на управление на жалбите и възраженията