


| | | |
|--|--|---|
|  | ОРГАН ЗА КОНТРОЛ „МОБИЛ ЛАБ – РУСЕ” | Код: ОПК 7.5 |
| | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО | Версия: 1 Редакция: 1 Дата: 10.06.2016 |
| | ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ | Стр. 1 от 3 |

1. ЦЕЛ

Целта на Процедурата е да даде обхвата, отговорностите и пълномощията, провеждането, документирането, приложимите документи и правилата за поддържане в актуално състояние и за оценка ефективността на дейностите по уреждане на жалби и възражения за дейността на ОК.

2. ОБХВАТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ:

Процедурата определя правилата за уреждане на жалби, които дейността на ОК би могла да породи, въпреки стремежа на ръководството и колектива на ОК да работи и задоволява изискванията на клиентите с най-високо качество.

Като жалби в ОК се разглеждат сигнали срещу процедурни нарушения - неспазване на срокове, не добро поведение на персонала, размер на заплащане и др.

Процедурата обхваща правилата за разглеждане и решаване на възражения на клиентите или други заинтересувани лица срещу резултатите от контрола.

2. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

Термините, техните определения и съкращения използвани в тази процедура са дадени в НК 3.1 от СУ на Орган за контрол „МОБИЛ ЛАБ – РУСЕ”.

3. ПОЗОВАВАНЕ:

- БДС EN ISO/IEC 17020:2012 Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различните видове органи, извършващи контрол
- Всички действащи стандартизационни документи (закони, наредби и стандарти), отнасящи се до манипулиране с обекти за контрол.

4. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

4.1. Ръководителят на ОК и отговорникът по качеството отговарят за уреждането и решаването на постъпващите в ОКА жалби и възражения от клиенти, относно извършвани или извършени контролни дейности и резултати от контрол.


5. ОПИСАНИЕ:

5.1. При постъпване на жалба или възражение органът за контрол потвърждава, дали се отнася за дейностите по контрола, за които той е отговорен, и ако това е така, тогава разглежда жалбата или възражението. Органът за контрол отговаря за всички взети решения на всички нива на процеса на разглеждане на жалбите и възраженията. Проучването и вземането на решение по възражения не води до каквито и да е дискриминационни действия.

5.2. Процесът на обработване на жалбите и възраженията включва следното:

5.2.1. Приемане на жалбата или възражението се отразява във "Дневник за жалби и възражения" (ФК 7.20). Когато жалбата е в устна форма, клиентът се уведомява, че той или упълномощено от него лице е необходимо да попълни "Карта за жалби" ФК 7.22. Ако това е невъзможно, клиентът се уведомява да изпрати писмено жалбата си, съдържаща:

- Пореден номер на жалбата,
- Начин на получаване,
- Получено от,
- Име на клиента / другата страна,
- Описание на жалбата,
- Посочване на контролните услуги, срещу които е предявено жалбата, заедно с посочена дата на контрола.

| | | |
|--|--|---|
|  | ОРГАН ЗА КОНТРОЛ „МОБИЛ ЛАБ – РУСЕ” | Код: ОПК 7.5 |
| | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО | Версия: 1 Редакция: 1 Дата: 10.06.2016 |
| | ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ | Стр. 2 от 3 |

5.2.2. Органът за контрол отговаря за събиране и проверка на цялата необходима информация за да потвърди жалбата или възражението и за процеса на обработване на жалбата.

5.2.3. В процеса на анализа трябва да бъде изяснено дали жалбата или възражението са основателни като се провери:

- Документирани ли са всички предварителни устни уговорки с клиента за предстоящ контрол;
- Дали са достатъчно ясни и точни изискванията на клиента и дали съвпадат с представената му оферта;
- Дали методите и задълженията за извършване на контрола са достатъчно ясно и недвусмислено формулирани, съобразно изискванията на клиента;
- Съхраняват ли се всички съществуващи документи по заявката, съгласно СУ;
- Изправно ли е използваното оборудване;
- Използваните методи;
- Забавяне при предоставянето на Протокол/Сертификат/Доклад за извършен контрол;
- Контролът не е извършен съгласно договора/заявката;
- Контролът не е извършен навреме;
- Несъответствия в протоколите;
- Всички останали проблеми, посочени от клиента / другите страни.
-

5.2.4. Жалбите или възражението се разглеждат в срок до пет работни дни.

5.2.5. Определя се състав на комисия по жалбата или възражението: представител на ръководството, юриста на „МОБИЛ ЛАБ” ООД и член на персонала, който не е участвал в процеса, по който е жалбата или възражението, външен технически експерт.

5.2.6. Комисията по жалбата или възражението взема решение какви действия трябва да се предприемат.

5.2.7. Решение за нейната основателност/неоснователност, се взема от лице/а, което/които не са участвали във въпросните първоначални дейности за контрол, и се документира в “Констативен протокол за управление на жалби и възражения” (ФК- 7.23).


5.3. При оценяване на жалбата или възражението като основателна, действия за коригиране се провеждат в двуседмичен срок от регистрирането ѝ (освен ако клиента няма други изисквания). Когато при анализа на жалбата или възражението се установи вина на експерт от Органа за контрол, ръководителят на органа предприема мерки за изясняване на обстоятелствата и налага административна и/или финансова санкция на провинилия се служител.

5.4. При вземане на решение за неоснователност на жалбата, Ръководителят на ОК писмено уведомява жалбоподателя за това решение, заедно с мотивите за него и че процедурата по разглеждане на жалбата е приключена в рамките на ОК. Жалбоподателят има всички права да продължи процедурата в по-горни инстанции по установения законен ред.

5.5. След провеждане на действията предложени от комисията, тя докладва за резултатите на ръководителя на органа.

5.6. Ръководителят на органа уведомява писмено за това подателя на жалбата или възражението.

5.7. Ръководителят на органа анализира причините за достигането до това положение и предприема необходимите мерки за елиминирането им в бъдеще. Коригиращите действия са съгласно ОПК 8.5 Коригиращи действия.

| | | |
|--|--|---|
|  | ОРГАН ЗА КОНТРОЛ „МОБИЛ ЛАБ – РУСЕ” | Код: ОПК 7.5 |
| | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО | Версия: 1 Редакция: 1 Дата: 10.06.2016 |
| | ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ | Стр. 3 от 3 |

- 5.8. Всички случаи на обратна връзка ФК 7.16 от клиента, както положителна, така и отрицателна, се прегледват от Отговорника по качеството. Възражения и жалби се разследват с цел установяване на причината, определяне на коригиращи действия и посочване на евентуални необходими превантивни мерки. Неблагоприятна обратна връзка също се смята за възражение и се анализира съгласно процедурата по-горе.
- 5.9. Всички основателни жалби и възражения се анализират от Ръководителя на ОК и Отговорника по качеството, и се предписват необходимите коригиращи действия за отстраняване на констатираните недостатъци и превантивните мерки, необходими за избягване на несъответствия от същия род по правилата на ОПК 8.5 и ОПК 8.6.
- 5.10. Ако се налага внасяне на съществени промени в съответната документация вследствие на коригиращо и превантивно действие от жалба или възражение, това се извършва съгласно процедурата за управление на документация за това се водят записи ОПК 8.1.
6. Съставените и получавани по изискванията на настоящата процедура документи се съхраняват от РОК в срок до края на календарната година, след което записите се архивират и управляват съгласно изискванията на процедура ОПК 8.2 „Управление на записите”.
7. **СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ**
ОПК 8.2 Управление на записите
ОПК 8.5 Коригиращи действия
ОПК 8.6 Превантивни действия
ФК 7.20 „Дневник за жалби и възражения”
ФК 7.21 „Карта за възражения”
ФК 7.22 „Карта за жалби”
ФК 7.23 „Констативен протокол за управление на жалби и възражения”
ФК 7.16 „Анкетна карта за оценка на работата на органа за контрол”