	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД С “ТРАНС МЕД КОНСУЛТ” ООД - ПЛОВДИВ	ОКС-ПР-14
		Версия 05
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	25.02.2014
		Стр.2 от 3

1. ЦЕЛ: Определя реда за получаване, оценяване и вземане на решение по жалби и/или възражения, във връзка с работата на ОКС, и предприемане на подходящи действия, в съответствие с изискванията на стандарта.

2. ОБХВАТ: Процедурата се прилага за жалби и/или възражения срещу дейността на служителите на ОКС или резултатите от контрола .

Термини по смисъла на настоящата процедура:

- 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;

3. ПОЗОВАВАНЕ: т. 7.5 на БДС EN ISO/IEC 17020:2012;.

4. ОТГОВОРНОСТИ:

- РОКС-отговаря за всички решения в разглеждане на жалбите и възраженията. РОКС е отговорен за събирането на информация и проверката и. В негово отсъствие, тази отговорност е за Заместник РОКС;
- ОК-отговаря за правилното приемане и регистрация на жалбите и възраженията и съвместно с РОКС събира информация;

5. СЪДЪРЖАНИЕ:

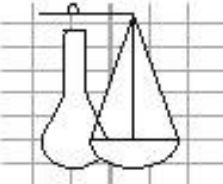
5.1. Жалбите и/или възраженията се приемат задължително в писмен вид и срок 14 дни от издаването на документите на клиента. Настоящата процедура е налична за всички клиенти в офиса на ОКС. При поискване на заинтересованата страна допълнително се представя информация за процеса на разглеждане на жалби и възраженията; ОКС отговаря за всички решение на всички нива на процеса на разглеждане на жалбите или възражението. ОКС е отговорен за събирането и проверката на цялата необходима информация за разглеждането на жалбата или възражението.

5.2. Вносителят на Жалбата и/или възражение задължително попълва формуляр „Жалба и/или възражение“ (ОКС-Ф-50).

5.3. Жалбата и/или възражението се предоставя на РОКС и се завежда в Дневника за жалби и/или възражения” (ОКС-Ф-51). РОКС потвърждава дали жалбата и/или възражението се отнасят за дейността на ОКС. Ако е така, жалбата се разглежда;

5.4. Всички жалби и/или възражения се разглеждат и в зависимост от конкретния случай :

- При постъпване на възражение РОКС в 5-дневен срок, разглежда всички записи от контрола. В случай, че РОКС не открие причина за съмнение в резултатите от контрола съобщава на клиента и предлага повторно извършване на контрола. Решението за повторно извършване на контрола е на клиента. Контролът се извършва от друг инспектор, в присъствието на РОКС или ОК и клиента и/или негов представител в рамките на 15 работни дни от постъпване на възражението.

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД С “ТРАНС МЕД КОНСУЛТ” ООД - ПЛОВДИВ	ОКС-ПР-14
		Версия 05
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	25.02.2014
		Стр.3 от 3

Когато РОКС и ОК са участвали в първоначалния контрол, ОКС осигурява специалисти от други ООС с подходяща квалификация и обхват на акредитация. Преди извършване на повторният контрол, инспекторите на ОКС извършват проверка, дали върху контролирания обект не е оказано въздействие (ремонт). Резултатите от повторният контрол са окончателни. В случай че РОКС открие причина за съмнение в резултати в контрола, на клиента се поднасят извинения и се извършва повторен контрол в удобно за него време. Разходите за провеждане на повторния контрол са за сметка на ОКС. РОКС анализира причините за предприема мерки за елиминирането им в бъдеще. Взетото решение се записва във формуляр ОКС-Ф-51.

- При постъпване на жалба, в рамките на 5 работни дни РОКС, юриста на дружеството и член от персонала, който не е участвал в контрола, извършват проверка и вземат решение какви действия трябва да се предприемат. РОКС уведомява писмено жалбоподателя за решението. При оценяване на жалбата като основателна, действията за коригиране се провеждат в рамките на 15 работни дни от постъпване на жалбата. РОКС изяснява причините и налага наказание на провинилият се служител при необходимост. Ако жалбата е оценена като неоснователна, това се съобщава на клиента в писмен вид.

Взетото решение се записва във формуляр ОКС-Ф-51.

5.5. Когато е необходимо, на подателя на жалбата или възражението се предоставя информация за напредъка и резултатите от проверката.

5.6. Проучването и вземането на решение по възражения не води до каквито и да е дискриминационни действия.

5.7. Когато при повторният контрол, резултатите не потвърждават първоначалните, ОКС изготвя нов Сертификат и протокол, които се идентифицират на съответният първоначален документ. На първоначалният сертификат се поставя печат “Невалиден”, а на новоиздаденият се пише “Коригиран” и след идентификационният номер се поставя индекс “ХХХ-01”. При предоставяне на клиента на новият сертификат се изисква да върне старият.

5.8. Независимо от резултата, клиента получава писмен отговор в срок до 30 работни дни след постъпването на Жалбата и/или възражението.

5.9. Разходите за жалбата и/или възражението са за сметка на неизправната страна.

5.10. При невъзможност за решаване на жалбата и/или възражението се търси съдебно разрешаване на спора.

6. Приложими документи:

- Формуляр ОКС-Ф-50 Жалби и възражения;
- Формуляр ОКС-Ф-51 Дневник за жалби и/или възражения;