

1. Цел

Тази процедура описва реда за регистриране, проучване, разглеждане и информиране на страните при постъпване на възражения и жалби от заявители и сертифицирани организации срещу действия по сертификация на Органа за сертификация на продукти към ТЮФ Норд България ООД (ОСП).

2. Термини

Възражение – писмено искане за преразглеждане на решение на ОСП във връзка с оценяване на съответствието

Жалба – писмено изразена неудовлетвореност, свързана с действията на ОСП, но различна от възражение, от страна на лице или организация, на която се очаква отговор

3. Осъществяване на процеса

3.1 Общи положения

3.1.1 Жалби могат да възникнат поради:

- ◇ неспазване на договорените срокове за сертификация на системата за управление;
- ◇ отсъствие на прозрачност при прилагане на сертификационната схема;
- ◇ конфликт на интереси;
- ◇ поведение на служителите на ОСП;
- ◇ други.

3.1.2 Възражения могат да възникнат поради:

- ◇ съмнение в достоверността на резултатите, въз основа на които се извършва сертификацията;
- ◇ решение за отказ от издаване или за отнемане, преустановяване или временно спиране на сертификата;
- ◇ прекратяване на процедура по сертификация;

3.2 Приемане на жалби и възражения

Жалби и възражения се изпращат по факс, e-mail, поща или се внасят лично от жалбоподателя, или от сътрудник на ОСП в деловодството на ТНБ

Специалистът от деловодството ги завежда и насочва към мениджъра на системата за управление (МСУ). Последният проверява наличността на следната информация:

- ◇ дата;
- ◇ идентификация на клиента (име и адрес, телефон, факс и електронен адрес);
- ◇ изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата или възражението;
- ◇ подпис на подателя.

Ако необходимата информация е непълна, в седемдневен срок от получаване на съобщението МСУ изпраща писмо за допълването ѝ. При неизпълнение подадената като жалба/възражение информация не се регистрира и не се разглежда.

При редовност жалбата/възражението се регистрира от МСУ в ОД 04-1 „Регистър на възражения и жалби” и се представя на Управителя на ТНБ и РОСП.

3.3 Действия при постъпили жалби

- ◇ Обработката на жалбата се извършва при стриктно спазване на професионална тайна относно подалия жалбата и предмета на жалбата;
- ◇ ОСП информира жалбоподателя, че е получил жалбата чрез писмо или e-mail;
- ◇ Всички жалби започват се разглеждат в срок до 5 (пет) работни дни след датата на постъпването им;
- ◇ Срокът за вземане на решение не трябва да превишава 30 календарни дни;
- ◇ Управителят на ТНБ анализира основанието и доказателствата на жалбата;
- ◇ При основателна жалба Управителят предприема коригиращи действия и контролира изпълнението им;
- ◇ При неоснователна жалба Управителят мотивира отказа си за предприемане на съответни действия;
- ◇ Управителят писмено уведомява жалбоподателя за решението си.

3.4 Действия при постъпили възражения

- ◇ МСУ комплектова постъпилите документи и доказателства, представени от подателя на възражението, информира РОСП и ги предава не по-късно от 3 (три) дни, считано от получаването на възражението, на Председателя на КВ;
- ◇ Възражението се разглежда на заседание на Комисията по възражения (КВ);
- ◇ В срок до 30 календарни дни от постъпване на възражението КВ изготвя писмено обосновано решение, което предава на РОСП;
- ◇ Решенията на КВ са окончателни и не подлежат на обжалване в ОСП;
- ◇ В случаите, когато подателят на възражението не е удовлетворен от решението на КВ, той може да се обърне към акредитиращия орган ИА БСА и/или към съда;
- ◇ РОСП е длъжен да приведе в изпълнение решението на КВ;
- ◇ РОСП уведомява писмено, чрез писмо с обратна разписка, подателя на възражението за взетото решение в срок до 3 (три) дни от излизането му.

ОСП към ТЮФ Норд България обсъжда заедно с клиента и подалия жалбата / възражението дали предметът им и взетото решение могат да бъдат огласени сред обществеността и в каква степен.

3.5 Предприемане на действия по жалби и възражения и оценка на тяхната ефикасност

Документацията по обработване на жалба и възражение се съхранява от МСУ, който извършва допълнително следното:

- ◇ Годишна оценка и анализ на жалбите и възраженията, необходими за прегледа от ръководството;
- ◇ Оценка на ефективността за управление на жалби и възражения 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 проверка;