

	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО		ПК 09.07.00
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ		Страница: 1/4
Изготвил: Отговорник Качество	Стандарт	Версия	Дата на издаване
Утвърдил: Ръководител	ISO 17021:2015	04	10.07.2018

1. ЦЕЛ

В тази процедура се описват правилата и реда за приемане, регистриране, проучване, разглеждане, решаване и информиране на страните при постъпване на възражения и жалби 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.

Пълномощник 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 ТНБГ ООД;
- Да сътрудничат при обработване на жалбите и възраженията, когато са отправени към тях.

3. ПОНЯТИЯ, ДЕФИНИЦИИ И УТОЧНЕНИЯ

- **Жалба** – писмено искане, свързано с дейностите по сертификация или свързано със сертифициран клиент;
- **Възражение** - писмено искане съдържащо възражение срещу вече взето решение на ОССУ.
- **ОССУ** – Орган за сертификация на Системи за управление към ТЮФ НОРД БЪЛГАРИЯ ЕООД
- **КЖВ** – Комисия по жалби и възражения
- **Вътрешен въпрос** – оплакване по отношение на вътрешни процеси в ОССУ към ТНБГ ООД или по отношение на поведението на неговите сътрудници.

Стандарт	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ПК 09.07.00
ISO 17021:2015	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница
		2/4

4. ПРОЦЕДУРА

4.1. ОБХВАТ

Процесът на управление на жалби и възражения включва подадените в писмен вид жалби и възражения относно действия или решения на ОССУ, както следва:

- Прекратяване на процедурата по сертификация на всички етапи от сертификационния процес;
- Решения на Ръководителя на Органа за сертификация за предоставяне, разширяване, ограничаване на областта, временно прекратяване действието или отнемане на сертификацията;
- Отчети, доклади и заключения на водещия одитор от сертификационния одит и проведени одити (надзорни, специални и непредвидени) или подновяване на сертификацията;
- Различия в доклада и/или решението на Ръководителя на ОССУ спрямо доклада и/или оповестеното, от водещия одитор по време на заключителния разговор, резултат от одита;
- Възникнали възражения при определяне и съгласуване между страните на екипа одитори;
- Други, имащи отношение към сертификационния процес.

Тази инструкция важи за всички сътрудници на ОССУ към ТНБГ ООД.

Жалби, касаещи сътрудниците на ОССУ или процеси/процедури на ОССУ се определят като вътрешни и не се управляват по правилата на тази инструкция.

В тази инструкция се прилагат следните **уточнения**:

„**Важни**” жалби и възражения са:

- Жалби и възражения от акредитиращата организация по отношение на клиенти, сертифицирани от ОССУ към ТНБГ ООД;
- Жалби и възражения от трети страни (предприятия, организации или частни лица) по отношение на клиенти сертифицирани от ОССУ към ТНБГ ООД;
- За договори по неodobрени стандарти;
- За неodobрени решения за сертификация (възражения/искания);
- Некоректни записи в регистъра/базата данни;
- Потенциална заплаха за законови действия, публични действия или искания за обезщетения
- Сертификатът не е издаден в рамките на три-месечен срок от предприетите коригиращи действия.

Всички други оплаквания се считат за „**маловажни**”

За анализирание на причините и основанията за жалби и възражения се използват следните основни положения:

- жалби и възражения от трети страни по отношение на клиенти на ОССУ към ТНБГ ООД (също така произхождащи от акредитиращата организация, официални и правителствени институции, създателите на стандарта или такива от трети страни, но препратени от гореспоменатите);
- Сътрудниците на ОССУ към ТНБГ ООД не се поддават лесно на натиск;
- Обработката на запитванията или офертите е много бавна;
- Неприемлива цена или договор, нереална или неточна оферта;
- Забележки по отношение на датите, екипа и времето за одита;
- Недостатъци в общото изпълнение (вкл. защита на данните и поверителност) / резултати / доклади;
- Времето, необходимо за издаване на сертификата е твърде дълго;
- Грешки в сертификата (знака, повреден сертификат);
- Неточности в базата данни и регистрите
- Други

4.2. РЕД ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

4.2.1. Приемане/документиране на жалбата/възражението

Стандарт	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ПК 09.07.00
ISO 17021:2015	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница
		3/4

Приемането и документирането на постъпилите жалби и възражения става в деловодството на ТНБГ ООД. Всеки сътрудник на ОССУ към ТНБГ ООД може да приеме жалба или възражение, след което е длъжен да го предаде в деловодството на ТНБГ ООД. Също така приемането на жалби и възражения може да стане и чрез интернет страницата www.tuev-nord.bg.

Специалистът от деловодството завежда постъпилите жалби и възражения и ги насочва към Отговорника по качество, който ги записва в ОД 09.07.00-1 „Регистър на постъпилите жалби и възражения“.

Регистърът съдържа следната информация:

- Наименование на жалбоподателя
- Адрес на жалбоподателя
- 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 жалбоподателя за резултатите
- Други

Пълномощникът по качество на ОССУ към ТНБГ 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 ТНБГ ООД.

4.2.2. Обработка на жалбите и възраженията

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

4.2.3. 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;

Стандарт	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ПК 09.07.00
ISO 17021:2015	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница
		4/4

- 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“.

4.3. КОМИСИЯ ПО ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Ръководството на ОССУ към ТНБГ 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.

КЖВ е в нечетен състав от минимум 3(три) члена, от които двама постоянни и останалите съобразно вида или обхвата на постъпилата жалба/възражение. Постоянни членове са – Ръководителя или зам.ръководителя на ОССУ и правоспособен юрист. Поименният състав на Комисията по възражения се определя от Управителя на ТНБГ 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.

Комисията се свиква на заседание от Отговорника по качество на ОССУ към ТНБГ ООД, но не по-малко от един път на година. Заседанията на КЖВ се документират с Протокол от проведеното заседание.

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 СУК на ОССУ.

4.4. ПРОМЕНИ

Промени в тази инструкция са възможни със съгласието/утвърждаването на Ръководителя на ОССУ към ТНБГ ООД.

8. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

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