

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИЯ НА ПРОДУКТИ ПРИ „НУТРАМЕД” ЕООД	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ПК 7.13 – 01
		Издание: 1
	Управление на жалбите и възраженията	Версия: 2
		Дата: 18.08.2017 г.

1. Цел

Целта на настоящата процедура е да бъдат ясно и точно описани редът и правилата за уреждане на постъпилите жалби и възражения, свързани с дейностите по сертификация.

2. ОБХВАТ

Процедурата обхваща всички дейности, свързани с разглеждането и уреждането на жалбите и възраженията от клиентите или другите заинтересовани страни относно условията, методите и/или резултатите от сертификацията.

3. ТЕРМИНИ

Определенията и поясненията на термините, използвани в процедурата, са дадени в НК – 3 на Наръчника по качеството.

4. Позоваване

БДС EN ISO 17065:2012 т. 7.13

5. Описание на дейностите и отговорности

5.1. Отговорности

➤ Ръководителя на Органа по сертификация на продукти:

- участва в разглеждането на постъпилите жалби или възражения;
- предлага коригиращи действия и съдейства при изпълнението;
- упражнявана контрол по изпълнението на сключените договори за сертификация/ надзор;
- участва във вземането на решения за коригиращи действия;
- съдейства и изпълнява определените коригиращи действия;

➤ Отговорности на Отговорника по качеството в Органа по сертификация на продукти:

- завежда и съхранява документацията, свързана с постъпилите жалби или възражения;
- участва в разглеждането им;
- предлага коригиращи действия и съдейства при изпълнението им;
- изготвя анализ на постъпилите жалби и възражения, който да бъде представен при прегледа от ръководството;

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИЯ НА ПРОДУКТИ ПРИ „НУТРАМЕД“ ЕООД	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ПК 7.13 – 01
		Издание: 1
	Управление на жалбите и възраженията	Версия: 2
		Дата: 18.08.2017 г.

- осъществява промени на системата за управление.
- Представя постъпилите жалби/възражения пред Съвета по сертификация.

5.2. Дейности

5.2.1. Подаване и регистриране на жалби и възражения

Всеки възложител по договор или негов представител има право да представи писмено жалба или възражение. Жалбата или възражението се оформят в свободен текст, и трябва да се подаде в срок до 15 дни от датата на събитието, като жалбата/възражението трябва да съдържа и следните данни:

- трите имена на подателя, адрес, телефон;
- име на физическото или юридическото лице, чийто представител е жалбоподателя;
- изложение на обстоятелствата, предмет на жалбата или възражението;
- искането на оператора;
- подпис на подателя и дата;

Всички постъпили жалби и възражения получават входящ номер в деня на тяхното получаване и се регистрират в ФК 7.13.01 „Дневник за регистриране на жалби и възражения“. Проверка за редовност на постъпили жалби и възражения се извършва от Отговорника по качеството, който при необходимост осъществява последващи контакти с жалбоподателя, за изясняване на допълнителни подробности. Кореспонденцията задължително е в писмен вид.

Анонимни жалби и възражения не се разглеждат!

5.2.2. Преглед на жалбите и възраженията

Ръководителят на ОСП и Отговорник качеството се запознават с постъпилата жалба/възражение и преценяват нейната относимост към дейността на органа за сертификация на продукти.

В случай, че се установи, че в жалбата/възражението са изложени факти или искания, неотнесими към дейността на органа за сертификация на продукти, Отговорникът по качеството писмено уведомява подателя на оператора за това

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИЯ НА ПРОДУКТИ ПРИ „НУТРАМЕД” ЕООД	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ПК 7.13 – 01
		Издание: 1
	Управление на жалбите и възраженията	Версия: 2
		Дата: 18.08.2017 г.

(Становище относно жалба/възражение – ФК 7.13.3). Във всички останали случаи се пристъпва към подробно разглеждане и последващо решение за основателност. Жалбоподателят се уведомява за това.

5.2.3. Проучване на жалби и възражения

Разглеждането на постъпилите жалби и възражения се документират във ФК 7.13-02 в срок от 7 календарни дни след тяхната регистрация в ФК 7.13-01 „Дневник за регистриране на жалби и възражения”. Органът за сертификация на продукти е отговорен за предприемане на събиране и проверка на цялата необходима информация, за да може жалбата/възражението да бъдат оценени.

За разглеждане на всеки конкретен случай лицето, което разглежда жалба или възражение не следва да е взело участие в изпълнението на конкретната заявка/договор и да не е взело участие в дейностите, за които се отнася жалбата или възражението.

5.2.4. Решение за основателност

Ръководителят на ОСП съвместно ОК класифицират жалбите/ възраженията, като ОСНОВАТЕЛНИ или НЕОСНОВАТЕЛНИ и описва аргументите за това, като становище във формуляр ФК 7.13.3 „Становище относно жалба/възражение”.

Отговорникът по качеството в срок от 10 /три/ дни след взимане на решението информира писмено подателя на жалбата / възражението за решението за основателност, както и за действията, които Органът за контрол е предприел.

Ако клиентът не е съгласен с решение по негова жалба, той може да подаде възражение.

Когато клиентът не е съгласен с решения по подадена жалба/възражение споровете могат да се решат и по съдебен път. Разходите са за неизправната страна. Нерешените спорове между страните се решават в съответствие с действащото законодателство.

Когато жалбата / възражението е свързано с констатирано несъответствие при сертифициране и внедрената СУ действията продължават съгласно процедурата ПК 8.7-01 „Коригиращи действия”.