

## **ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ**

### **1. ЦЕЛ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ**

Настоящата процедура определя реда, изискванията, компетентностите и отговорностите за реагиране при постъпване на жалби и възражения в процеса на изпълнение на дейностите за контрол и в системата за управление [СУ] в органа за контрол от вида С към „ЛОЗЕТЕХ“ООД, гр. София [ОКС].

Процедурата е задължителна за всички структурни звена и сътрудници на ОКС и обхваща всички процеси, прилагани в ОКС.

### **2. ОПИСАНИЕ**

#### **2.1. Термини и определения**

Термините и техните определения, използвани в настоящата процедура са от БДС EN ISO 9000, БДС EN ISO/IEC 17000 и ISO 10002, като по-важните и някои други са:

**НЕСЪОТВЕТСТВИЕ** (БДС EN ISO 9000– 3.6.2): Неизпълнение на изискване.

**ЖАЛБА**(ISO 10002– 3.2 *модифицирано*): Изразяване на неудовлетворение, направено до ОКС, отнасящо се до неговия продукт или до самия процес на извършване на контрола, при което изрично или по подразбиране се очаква отговор или решение.

**ВЪЗРАЖЕНИЕ** (БДС EN ISO/IEC 17000– 6.4 *модифицирано*): Искане от предоставящия обекта за контрол до ОК-л за преразглеждане на взето от този орган решение, отнасящо се до този обект.

**РЕКЛАМАЦИЯ** (ISO 10002– 3.2 *модифицирано*): Изразяване на неудовлетворение, направено до ОКС, отнасящо се до неговия продукт или до самия процес за обработване на рекламации, при което изрично или по подразбиране се очаква отговор или решение.

#### **2.2. Общи положения**

2.2.1. Описанието на процеса на разглеждане на жалби и възражения е достъпно за всяка заинтересована страна и ОП 7.5 е отбелязана в Фо 7.1-06 „Заявка“ и при приемане на заявката клиентът се запознава с нея.

2.2.2. В ОКС могат да постъпват жалби и възражения от клиентите или от потребителите на резултатите от контрола. Те могат да бъдат подадени в писмена форма. Техническият ръководител /ТР/ съвместно с отговорника по качеството /ОК/ разглеждат жалбата / възражението и ако то е свързано с ОКС ги предвиждат по установения ред, ако не се отговаря писмено, че жалбата/възражението не се отнася до дейността на ОКС.

#### **2.3. Процес на разглеждане на жалбите и възраженията**

2.3.1. Всяка жалба/възражение се вписва във Фо 7.5-01 “Регистър на жалби и възражения”. При необходимост, от подаващия възражението се изисква да подаде допълнително информацията, отразявана в регистъра. Анонимни възражения не се регистрират.

2.3.2. Всяка жалба/ възражение се разглежда в срок от 3 работни дни от ТР, ОК, които не са участвали в контрола, довел до възникването на проблема. Ако целият персонал е участвал за разрешаването на проблема се взема външен оценител. Клиентът се информира за избрания оценител и се взема неговото съгласие за същия.

2.3.3. Избраният външен оценител следва да бъде доказано компетентен в областта, за която ще бъде такъв.

2.3.4. Уведомяването на възразяващия става от ТР писмено в срок от 1 месец, като се прави предложение за решаване на проблема и се иска извинение за създадените проблеми и неудобства. При необходимост се провежда среща с възразяващата страна за изясняване и решаване на проблема.

При външен оценител се взема съгласието на клиента за наемането на същия.

2.3.5. Когато възражението е неоснователно, ТР изготвя мотивиран писмен отговор, с който се уведомява възразяващия. При необходимост се провежда среща с възразяващата страна за изясняване и решаване на проблема.

2.3.6. Когато възражението е основателно и е свързано с дейността от контрола, ОК попълва Фо 6.1-05 „Доклад от мониторинг“. ТР, респективно супервайзорът, съвместно с отговорника по качество [ОК], обсъждат установените несъответствия, анализират възможността несъответствието, както и провежданите действия при открити несъответствия- елеминиране на несъответствията, анализ на причините и първопричините, довели до възникването им, предприетите действия за отстраняването им, анализ на разпространението им и извършване отново или коригиране на извършената несъответстваща услуга или контрол. Резултатите от анализа, срока за реагиране, отговорността, превантивните действия и набелязаните действия се отразяват във Фо 6.1-06 „Съобщение за корегиращи/превантивни действия“.

2.3.7. Когато жалбата или възражението са основателни и са свързани с некоректно поведение се попълва Фо 8.6-05 „Бланка за несъответствия/забележки“.

2.3.8. Решението във връзка с подадената жалба/възражение се документира в Фо 6.1-05 „Доклад от мониторинг“; Фо 8.6-05 „Бланка за несъответствия/забележки“ или във Фо 6.1-08 „Протокол“.

2.3.9. ТР информира клиента за резултата от извършената проверка. Начинът на информиране на клиента се записва при постъпване на жалбата/възражението в графа 9 на Фо7.5-01 „Регистър на постъпилите жалби и възражения“.

## **2.4. Систематизиране на информацията за жалбите и възраженията.**

2.4.1. Данните за установените несъответствия през една календарна година се събират, обработват статистически и се представят във формата на таблици и графики на ежегодните прегледи от ръководството.

2.4.2. Данните се стратифицират по:

- място на несъответствието: ръководство, ОК, инспектори;
- обект на несъответствието: процеси, технически средства, персонал;
- момент на установяване на несъответствието: от ОКС или клиента/потребителя на резултатите от контрола;
- общ брой жалби и възражения, основателни, неоснователни.

### **3. ДОКУМЕНТИРАНЕ**

Документирането на процесите за управление на несъответствията се извършва в:

- Фо 6.1-05 „Доклад от мониторинг“;
- Фо 6.1-06 “Съобщение за коригиращи/превантивни действия”;
- Фо 6.1-08 „Протокол”.
- Фо 7.5.-01 “Регистър на жалбите и възраженията”
- Фо 8.6-05 „Бланка за несъответствия/забележки” .

### **4 ИЗПОЛЗВАНИ И СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ**

#### **4.1 Стандарти**

БДС EN ISO/IEC 17020 “Общи критерии за дейността на различните видове органи за контрол”

БДС EN ISO/IEC 17000 “Оценяване на съответствието. Речник и общи принципи”;

БДС EN ISO 9000 “Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник”;

#### **4.2 Оперативни процедури**

ОП 8.4 “Управление на записите”

ОП 6.1 “Управление на персонала”