РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Разработил	Утвърдил
Ръководител НССП	Управител
инж. Катя Ангелова	инж. Анна Василева
Подпис:	Подпис:

ЛИСТ ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА НА ПРОЦЕДУРАТА

Дата на изменението	Изд. №	Рев. №	Променени стр. №	Вид на промените	Утвърдил ревизиите
07.11.2011	1	1		Нов документ	Дашева
04.08.2014	2	1		Преработен документ	Дашева
10.05.2017	3	00		Ново издание. Промяна в обозначение и терминология	Дашева
16.07.2020	3	01	5	Добавяне на текст в т. 5.1.1	Дашева
14.02.2023	***3***	***02***	***9***	***Замяна на термин: Пълномощник на ръководството с представител на ръководството***	Дашева

ЛИСТ ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА АБОНАТИТЕ

№ по ред	Име и фамилия	Длъжност	Дата	Подпис
1.	Публикуване в .pdf формат		14.02.2023	
	на сървър:			
	work (\\Dedal) (Z:) \ 004 CONSTRUCTION			
	PRODUCTS \ SU DEDAL \ PROCEDURI			

1. Цел и област на приложение

Целта на процедурата е да регламентира дейностите и отговорностите, свързани с процеса на събиране, оценяване и вземане на решения в случай на постъпили в „Дедал-оценяване и сертификация" ООД жалби и възражения. Разглеждането на предявените жалби и възражения по подходящ начин е предпоставка за запазване на доверието в дейностите по сертификация.

Процедурата е приложима при постъпили предявени жалби и възражения, свързани с:

- дейността на ОСП към „Дедал-оценяване и сертификация" ООД или негови водещи одитори / одитори / технически експерти.
- сертифицираните от „Дедал-оценяване и сертификация" ООД продукти от страна на техни клиенти и потребители.
- прилагане на сертификационната схема и процесите на сертификация.

2. Основания

Процедурата е разработена в съответствие с изискванията на т. 7.13. Жалби и възражения от БДС EN ISO/IEC 17065:2012 Оценяване на съответствието. Изисквания към органите за сертификация продукти, процеси и услуги **(ISO/ IEC 17065:2012).**

3.Термини и определения

ОСП	Орган за сертификация на продукти, направление „Сертификация на строителни продукти" към „Дедал – оценяване и сертификация" ООД
НССП	Направление „Сертификация на строителни продукти"
РНССП	Ръководител Направление „Сертификация на строителни продукти"
Жалба	писмено информиране на ОСП за нередности относно сертификационния процес. Жалбоподател може да бъде всяко лице, обвързано или не с продукта, предало на сътрудник на ОСП писмена информация засягаща сертификационния процес на продукта.
Възражение	Сигнали, неудовлетвореност (различни от жалби), писмено или устно информиране на ОСП относно дейността на ОСП, на които се очаква отговор. Възражение може да прави всяко лице, обвързано или не с дейността на ОСП, предало устно или писмено на сътрудник на ОСП информация, засягаща дейността на ОСП или неин подизпълнител.
КЖВ	Комитет по жалби и възражения се свиква в съответствие с РИ 16-03 „Правилник за работа на Комитета по жалбите и възраженията".

4. Отговорности

Отговорностите за дейностите по процесите за реагиране на жалби и възражения, са описани съответно в т. 5.1. и т. 5.2

5. Описание на процедурата

5.1. Жалби

Жалбите могат да бъдат несъгласие срещу взети решения за:

- Отказ за откриване на процедура за сертификация на продукт/СПК;
- Отказ за сертификация на продукт/СПК;
- Отказ за разширяване на обхват на сертификация;
- Отнемане на издаден сертификат;
- Спиране на сертификацията и обявяване за невалиден на издаден сертификат;
- Намаляване на обхвата на сертификация;
- Констатации и оценки от оценки и прегледи;
- действие, което възпрепятства получаването на сертификация.

Във всички случаи жалбата се предявява писмено, подписано от упълномощено лице, в срок до 10 работни дни от датата на получен документ, съдържащ констатация, оценка или решение, което се оспорва с жалбата.

5.1.1. Действия при постъпили жалби

Процесът на събиране, оценяване и вземане на решения при постъпили жалби включва

Етапи на процес	Операции /изисквания	Отговорник
Получаване и входиране на жалбата	Жалби се подават писмено до ОСП - НССП на „Дедал - оценяване и сертификация" ООД и се регистрират в регистър входяща поща в деня на получаването	Технически сътрудник
Проучване на изходната информация	Информиране на РНССП и Управителя. Комплектоване на писмени документи и доказателства, предоставени от подателя на жалбата, с наличната информация в ОСП	Технически сътрудник
Регистрация на жалбата	Регистриране на жалбата и информацията във ФР 4 „Регистър на жалби и възражения" Част 1 (колона от 1 до 6), информиране на жалбоподателя за регистрирането на жалбата. Проверява за регистрация на налични подобни жалби.	Технически сътрудник
Допълнителна информация, свързана с жалбата	При необходимост се взема становище от всички служители, имащи отношение към подаденото възражение. В 3-дневен срок от получаване на жалбата РНССП може да преразгледа въпроса и да оттегли оспореното решение, да измени или да вземе ново решение (в сл. отказ на заявка, екип), или да сезира КЖВ.	РНССП

	Събраната информация и становища се предават на Комитет по жалбите и възраженията не по-късно от 5 /пет/ дни, считано от получаването на жалбата.	
Разглеждане на жалбата и събраната информация	За жалба по констатации и оценки от одити – при необходимост се изслушва оценителя/ експерт-оценителя. Посещение на мястото на възникване на жалба при необходимост.	Комитет по възражения
Избор и вписване на решение	КВ разглежда мотивите за отказа и взема решение относно основателността на жалбата най-късно до 15 дни, считано от получаването на жалбата. КВ: - приема жалбата като основателна, аргументира и вписва в протокол или - отхвърля жалбата като неоснователна, обосновава и вписва в протокол. Решението е съобразно приложими изисквания и чисто етични отношения.	съгласно РИ 16-03 "Правилник за работа на Комитет по възражения";
Последващи действия	ако КВ приеме жалбата за основателна, се предприема едно от следните действия: - Внасяне на нужните промени в доклада от одит; - Анулиране на документа за оспореното решение.	Оценител експерт оценител РНССП
Уведомяване на жалбоподателя	До 20 дни, считано от получаването на жалбата, писмено информиране на жалбоподателя за решението и напредъка относно жалбата. При основателни жалби изпълнението на сертификационния процес се продължава.	РНССП

Лицата участващи в разглеждане и обсъждане на жалбата винаги са различни от тези, които са имали предишно отношение към предмета на жалбата.

При необходимост, в случай на идентифицирано несъответствие, вследствие на подадено възражение, се предприемат коригиращи действия.

Изпълнението на приетите коригиращи действия от органа за сертификация се контролира от Ръководителя на НССП, който информира Комитета, като представя доказателствени документи.

Когато Комитетът по възражения установи, че постъпилото възражение е основателно, Ръководителят на НССП уведомява писмено Възложителя за взетото решение. Клиентът може да възрази писмено и достатъчно добре аргументирано срещу членове на екипа от одитори. Възраженията срещу оценителския екип и промяната може да бъде направено максимум два пъти.

5.2. Възражения

Описанието на процеса на разглеждане на възражения е достъпно за обществеността чрез информация, представена на Интернет страницата на ОСП към „Дедал – оценяване и сертификация" ООД http://www.dedal-bg.net

Процесът на обработка на възражението включва следните елементи:

- процес на получаване, потвърждване и проверка на възражението
- регламентирана методика за неговото разглеждане
- предприемане на подходящи корекции и коригиращи действия
- проследимост на предприетите действия
- оценка на ефикасността на предприетите действия
- уведомяване на подателя на възражението за предприетите действия и резултатите от тях
- съгласуване с подателя на възражението и клиента, за когото се отнася до каква степен могат да бадат огласени както предметът на рекламация, така и предприетите действия и резултати

Ако възражението е свързано с дейностите на ОСП, възражението се разглежда от лице/а от Комитета по възраженията.

Когато възражението се отнася до сертифициран продукт, то се разглежда и от лицето, вземало решение за сертификация от гледна точка на съответствието на сертифицирания продукт / СПК.

5.2.1. Процес на получаване, потвърждване и проверка на възражението

Подател на възражение може да бъде всяко лице, обвързано или не с дейността на ОСП, предало устно или писмено на сътрудник на НССП **възражение, засягащо дейността на ОСП**.

ОСП към „Дедал – оценяване и сертификация" ООД приема само в писмен вид възражения от клиенти на сертифицирани продукти или от други страни, заинтересовани от съответствието **на сертифицирани от него продукти / СПК**.

Независимо от начина на получаване на информацията /писмено неанонимно или устно/, тя се **вписва** в Регистър на жалбите и възраженията (ФР 4) и се проучва под ръководството на РНССП. ОСП събира и проверява цялата необходима информация, която позволява анализирането на причините за подаване на възражението.

Всички възражения започват **да се разглеждат** в срок до 5 /пет/ работни дни след датата на постъпването им.

Органът за сертификация събира и проверява цялата необходима информация, която позволява анализирането на причините за подаване на възражението.

Първо се проверява дали предявеното възражение касае дейността на ОСП или негов клиент.

5.2.1.1. Възражение, отнасящо се до сертифицирания продукт

За постъпилото възражение, отнасящо се до **сертифициран продукт /СПК,** РНССП изпраща уведомително писмо до клиента, за когото се отнася. От клиента се изискват доказателства за поддържане на съответствието или, при оценена необходимост, да се проведе извънреден одит. В срок **до 3 /три/ работни дни** сертифицираният клиент трябва да представи на ОСП писменото си становище по предмета на възражението, придружено с всички необходими писмени доказателства в подкрепа на своето становище.

За събиране на допълнителна информация за сертифициран клиент или с цел проучване на обстоятелства около възражението Органът може да инициира провеждане на непредвиден одит.

Възражението се проверява от гледна точка на сертифицирания продукт /СПК.

Разглеждането на възражения се извършва от Комитета по жалби и възражения. Ако Комитетът приеме възражението като основателно, в протокол се записват решението по възражението и, освен това:

- констатираните несъответствия на продукта / СПК и предвидените коригиращи действия (ако причината е в Органа) и/или
- констатираните несъответствия в продукта / СПК, евентуално – причините за тях и предписаните коригиращи действия (ако причината е в сертифицирания клиент).

Ако клиентът не е съгласен с решението, в срок до 5 /пет/ работни дни може да поиска възражението да бъде гледано в Комитета за запазване на безпристрастността. Това решение е окончателно и не подлежи на изменение. Процедурата приключва до 15 /петнадесет/ работни дни от постъпване на възражението.

Ако подателят на възражението не се съгласи с окончателното решение, той може да го обжалва пред Органа за акредитация. Ако Акредитационния орган се произнесе в защита на сертифицирания клиент, той (клиента) има право едностранно и безусловно да развали договора за сертификация.

Ако Комитетът отхвърли възражението, това се записва в протокол за отхвърлено възражение. РНССП изпраща протокола на подателя на възражението и уведомително писмо за отхвърлено възражение. Екземпляр от писмото и протокола се изпращат и до сертифицирания клиент, с чийто продукт / СПК е свързано възражението.

Информацията, свързана с клиента, получена от източници, различни от клиента – подалия възражението, овластени органи, се счита за професионална тайна, с изключение на информацията за резултата от предприети действия от ОСП. Опазването на професионалната тайна отпада в случаите, когато ОСП има законово задължение.

РНССП, заедно с подалия възражението и сертифицирания клиент, вземат решение дали предметът на възражението и взетото решение трябва да бъдат огласени на обществеността и в каква степен. Решението се вписва в Протокол в свободен текст, подписан от трите страни.

Цялата документация се завежда, съхранява и архивира.

При заявено желание от страна на подателя на възражението, ОСП го уведомява за напредъка. След края на процеса на разглеждане на възражението го уведомява официално.

5.2.1.2. Възражение, отнасящо се до дейността на ОСП

Всеки сътрудник, който приеме възражения, отнасяща се до дейността на ОСП, е длъжен веднага да информира за това Управителя на „Дедал – оценяване и сертификация" ООД или Ръководител направление „Сертификация на строителни продукти".

Управителят взема решения по основателността на постъпили възражения и писмено уведомява подателя.

При неоснователни възражения Управителят в писмен отговор мотивира отказа за предприемане на действия по разрешаването им.

При предприемане на действия за отстраняване на несъответствията, довели до подаване на възражение, описанието на коригиращите действия и резултатите от тях се обозначава с номера на възражението от Регистъра на възражения и жалби, част 2, с цел проследимост на записа.

Срокът за вземане на решение по постъпило възражение не трябва **да надвишава 30 календарни дни**.

Управлението на регистрираните възражения се оценява при вътрешните одити.

Всички постъпили възражения се анализират веднъж годишно. Обобщен доклад за тях се представя на Управителя и се разглежда при прегледа от ръководството, за да се гарантира, че са предприети всички подходящи коригиращи действия.

Органът за сертификация отговаря на всички получени възражения и при предприети коригиращи действия, предоставя на подателя на възражението отчет за напредъка и за резултатите и го уведомява официално след края на процеса на разглеждане на възражението.

Архивирането на записите по постъпили в „Дедал – оценяване и сертификация" ООД жалби и възражения се извършва от ***Представителя на ръководството,*** съгласно регламентите на СУ.

6. Приложими документи

ФР 4 „Регистър на подадени жалби и възражения";

РИ 16-03 „Правилник за работа на Комитета по възраженията"