	ОКС „СТМ-ПЛЮС“ – СОФИЯ	Издание 2
		Версия 1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ОПУ-7.5.	Копие 1
		стр. 1/5

Утвърдил  
Ръководител на ОК от вида С: \_\_\_\_\_  
/инж. Деяна Тодорова/

## ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

### Хронология на измененията:

№ по ред	Дата	Внесено изменение стр. №	Предложил /фамилия/ /подпис/	В сила от	Отг. управление /подпис/
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					

### Притежатели на контролирани копия:

№	Име, фамилия	Организация	Длъжност	Копие №	Подпис
1	2	3	4	5	6
1.	инж. Деяна Тодорова	ОКС „СТМ-ПЛЮС“	Ръководител ОКС	оригинал	
2.	инж. Камелия Сотирова	ОКС „СТМ-ПЛЮС“	Отг. управление	1	

**I. ЦЕЛ:** Тази основна процедура определя регламента за реда на подаване, регистриране, разглеждане и вземане решение за основателност на постъпили в ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С жалби и възражения. Регламентира еднозначно правилата относно действията и записите с цел поддържане в съответствие с БДС EN ISO/IEC 17020:2012 на Органа за контрол „СТМ-ПЛЮС“ от вида С.

**II. ОБХВАТ:** Процедурата се прилага при постъпване на жалби и/или възражение, свързани с дейностите по контрол в областта на предоставената акредитация, неизпълнение на договорните задължения към клиента, компетентност и поведението на персонал ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С. Органът за контрол поддържа своя система за управление на документите, която е доказала практичността си в съответствие както с действащата нормативна база, така и с изискванията за извършване на дейностите по контрол в областта на предоставената акредитация. Представени са доказателства за съответствие с БДС EN ISO/IEC 17020:2012 в ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С.

**III. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ:** Отговорността по действието и прилагането на тази процедура се разпределя между целия персонал на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С, а контрола по спазването се извършва от ръководителя.

### IV. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ:

1. ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С разполага с документиран процес за получаване, оценяване и вземане на решение по жалби и възражения. ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С има описани процеси на приемане /запис в регистър жалби и възражения ФУ-7.5.2., който е поставен на видно място в офиса/ проучване, вземане на решения, информирание на жалбоподателя /обратна връзка/, както и определени срокове за всички действия, които се предприемат. Тази процедура е процедура на клиента, има общодостъпна информация в сайта на дружеството.

#### 1.1. Определение за:

➤ **възражение** - всяко писмено искане от предоставящия обект за контрол /лице или организация/ за преразглеждане на взето решение, отнасящо се до същият обект.

Разработил:	инж. Камелия Сотирова	Отг. управление		09.2013 г.
Утвърдил:	инж. Деяна Тодорова	Ръководител ОКС		09.2013 г.
	<i>име, фамилия</i>	<i>длъжност</i>	<i>подпис</i>	<i>дата</i>

	<b>ОКС „СТМ-ПЛЮС“ – СОФИЯ</b>	Издание 2
		Версия 1
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ОПУ-7.5.</b>	Копие 1
		стр. 2/5

➤ **жалба** - всяко писмено изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение от страна на лице или организация, свързано с действията на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С, на което се очаква отговор.

## 1.2. Отговорности и права.

### 1.2.1. Възложителят/заявителят има право да подаде писмено:

- възражение по време на изпълнение на заявеният контрол или не по-късно от 5 /пет/ работни дни от изходящата дата на сертификата за контрол;
- жалба до 30 /тридесет/ дни след получаване на документите с резултатите от контрола /сертификат и протоколи/;

1.2.2. Отговорен за проверката на подадената информация, обследване, анализ, решение на жалба или възражение към ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С е неговият ръководител/зам. ръководител.

1.2.3. Възложителят се уведомява /обратна връзка/ писмено от ръководителя на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С за поэтапното развитие и съответното решение.

1.2.4. При признаване като основателна претенцията на възложителя, жалбата или възражението, финансовите последици от тях се поемат от ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С при „СТМ-ПЛЮС“ ООД. За неоснователна жалба и възражение, последиците се поемат от възложителя на контрола.

1.2.5. В съответствие с действащото в Република България законодателство, ръководството на „СТМ-ПЛЮС“ ООД, може да търси отговорност за нанесените щети от виновните специалисти в ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С.

2. Уреждането на претенцията от клиента се осъществява на основата на писмено подадено жалба или възражение, съгласно ФУ-7.5.1. отнасяща се до несъгласие с резултатите, начина на извършване на контролните дейности, компетентност и поведение на персонал или до неизпълнение на договорните задължения към клиента.

2.1. За да бъде разгледана и регистрирана постъпила информация в ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С, следва да бъде написана четливо на български език, да бъде идентифицирана като жалба или възражение и задължително да съдържа:

- наименование на юридическото лице/едноличния търговец, адрес на управление/седалище;
- наименование на контролирания обект, точен и пълен адрес;
- за физическо лице - трите имена на жалбоподателя и адрес, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв - за българските граждани;
- за физическо лице - трите имена на жалбоподателя и личния номер за чужденец и адрес, заявен в съответната администрация, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв;
- органа, до който се подава;
- изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата или възражението;
- искането на жалбоподателя;
- име, фамилия и подпис на жалбоподателя.

2.2. В случай, че специалист на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С получи кореспонденция, която се идентифицира като жалба или възражение, съгласно ФУ-7.5.1. и съдържа задължителната информация, той е длъжен да я предостави на ръководител/зам. ръководител ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С за проверка и регистрация.

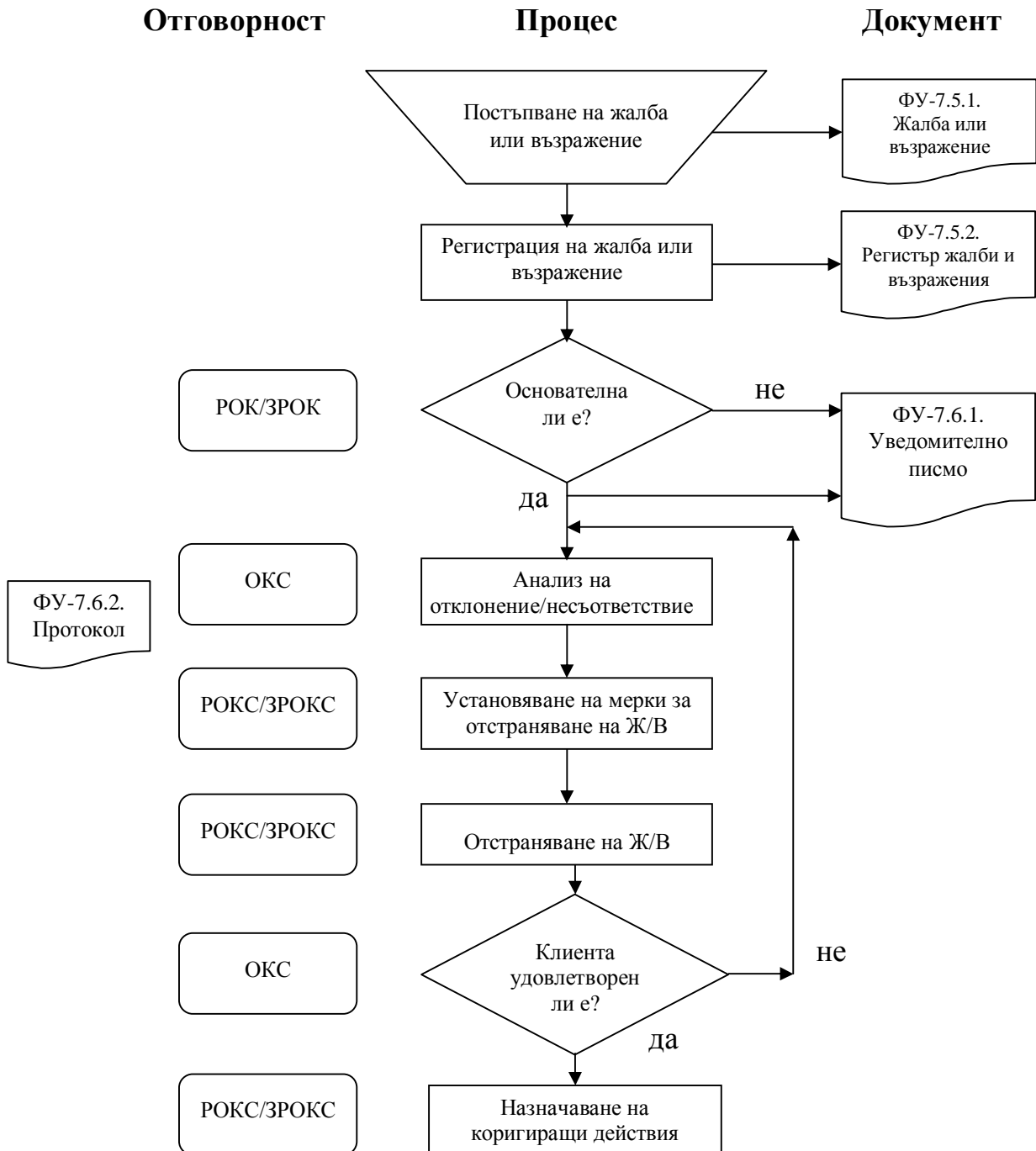
2.3. Проверка за редовност на подадената информация, идентифицирана като жалба или възражение, се извършва от ръководител/зам. ръководител ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С и в случай, че не е налична посочената информация, на подателя се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите пропуски в петдневен срок от получаването.

Разработил:	инж. Камелия Сотирова	Отг. управление		09.2013 г.
Утвърдил:	инж. Деяна Тодорова	Ръководител ОКС		09.2013 г.
	<i>име, фамилия</i>	<i>длъжност</i>	<i>подпис</i>	<i>дата</i>

2.4. При приемане на жалба или възражение, съгласно ФУ-7.5.1. ръководител/зам. ръководител ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С установява дали жалбата се отнася за дейностите по контрол, за които той е отговорен и ако това е така, се вписва в регистър ФУ-7.5.2. (като се отбелязват номера на заявката/договора; сертификат/протоколи с номер и дата) и се разглежда жалбата/възражението по следния алгоритъм показан на Фиг. 1.

Фиг. 1

### АЛГОРИТЪМ



Разработил:	инж. Камелия Сотирова	Отг. управление		09.2013 г.
Утвърдил:	инж. Деяна Тодорова	Ръководител ОКС		09.2013 г.
	<i>име, фамилия</i>	<i>длъжност</i>	<i>подпис</i>	<i>дата</i>

	<b>ОКС „СТМ-ПЛЮС“ – СОФИЯ</b>	Издание 2
		Версия 1
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ОПУ-7.5.</b>	Копие 1
		стр. 4/5

**2.5.** При неизпълнение на дадените указания, съгласно ФУ-7.5.1. подадената информация не се регистрира като жалба или възражение и не се разглежда.

**2.6.** ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С няма основание за даване ход на жалбата или възражението, когато:

- не е отнесена към компетентността и/или дейността на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С;
- се отнася до нарушение, извършено преди повече от 30 /тридесет/ календарни дни;
- подателят няма интерес от обжалването;
- подателят писмено оттегли жалбата си/възражението си;
- се установи анонимност;
- е подадена повторно по въпрос, по който вече има решение, освен ако е във връзка с изпълнението на решението или се основава на нови факти и обстоятелства;

**2.7.** В случай, когато жалбата/възражението е без разглеждане, ръководител/зам. ръководител ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С уведомява жалбоподателя писмено до 10/десет/дневен срок от получаването, съгласно ФУ-7.6.1.

**3.** ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С, дава ход на жалбата/възражението като определя реда, по който се разглежда, съгласно алгоритъм по точка 2.4.

**3.1.** За отклоненията класифицирани като жалба/възражение първо се взема решение за основателност, след което са разпознати документираните отклонения с цел пълното отстраняване на несъответствията и постигане удовлетвореност на двете засегнати страни /органа за контрол и клиента/.

**3.1.1.** Отклоненията могат да са свързани с дейностите по контрол в областта на предоставената акредитация, неизпълнение на договорните задължения към клиента, компетентност и поведението на персонал ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С.

**3.1.2.** Отклоненията могат да са под формата на:

- грешка, която пряко или косвено може да стане причина за смъртен случай или телесна повреда на лицата, които се позовават на разглежданите резултати от контрол;
- грешка, която може да наруши изпълнението на функциите на обекта за контрол;
- грешка, която може да доведе до сериозни финансови вреди за клиента.


**3.2.** ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата и вземане на решение. ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С е отговорен за всички свои решения и действия на всички нива от процеса за разглеждане на жалбите и възраженията.

**3.3.** ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С разглежда жалбата/възражението в срок до 10/десет/дни от регистрирането ѝ/му, като в рамките на този период се произнася относно основателността на жалбата/възражението. Следва проучване, анализ, обследване, конкретни мерки и вземане решение в зависимост от конкретната жалба/възражение, които се описват в регистър ФУ-7.5.2. Ръководител/зам.ръководител ОКС поддържа обратна връзка с жалбоподателя, като му предоставя писменна информация, съгласно ФУ-7.6.1. относно основателността на жалбата/възражението, както и за съответните мерки и взетите решение.

**3.4.** В случаите, при които се налага по-продължително проучване на изложените обстоятелства, получаване на допълнителна информация и/или провеждането на повторен контрол на обекта този срок може да бъде удължен с още един месец, за което се уведомява подателят от ръководител/зам. ръководител ОКС.

**3.5.** За всяка жалба или възражение се създава досие под съответен номер от регистъра ФУ-7.5.2., към което се прилага цялата документация от постъпването до уреждането ѝ/му.

Разработил:	инж. Камелия Сотирова	Отг. управление		09.2013 г.
Утвърдил:	инж. Деяна Годорова	Ръководител ОКС		09.2013 г.
	<i>име, фамилия</i>	<i>длъжност</i>	<i>подпис</i>	<i>дата</i>

	<b>ОКС „СТМ-ПЛЮС“ – СОФИЯ</b>	Издание 2
		Версия 1
	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ОПУ-7.5.</b>	Копие 1
		стр. 5/5

Тези досиета се съхраняват при ръководителя/зам. ръководителя на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С в процеса на уреждане на жалбата или възражението, а след това – в папка/класор „Жалби и възражения“ на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С.

**3.6.** Всички записи свързани с подаване, регистриране, обобщаване и анализиране на всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата и вземане на решение във връзка с постъпилите жалбите и възраженията в ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С се съхраняват в продължение на 4 год., съгласно ОПУ-8.4.

**4.** Описанието на процеса разглеждане и финализиране на жалба/възражение е достъпно /в досие/ за всяка заинтересована страна при поискване. Висшето ръководство има публикувана информация относно уреждане на жалби и възражения на електронната страница на „СТМ-ПЛЮС“ ООД, раздел ОКС.

**5.** Проучването и вземането на решение по възраженията и жалбите не водят до каквито и да е дискриминационни действия. Лицето, което приема жалбата или възражението, както и жалбоподателя, лицата за проучване, лицата за становище и хода на проблема се извършва спазвайки равнопоставеност на всички нива по веригата.

**5.1.** Дискриминация имаме тогава, когато е налице официално или неофициално разделяне на лица в отделни групи по някакъв техен общ признак, при което им се дават или отнемат дадени права, задължения и възможности, според групата към която принадлежат.

**5.2.** Отношението към хората от различни групи не трябва да е различно, неравноправно и нерационално.

**5.3.** Дискриминацията е нееднакво отношение към различни групи от хора в обществото, което се изразява в ограничаване на права или в предоставяне на права и предимства, непризнати на останалите.

**5.4.** Забранява се дискриминационен подход в работата на ОК „СТМ-ПЛЮС“ от вида С и ограничаването на достъпа до ОПУ-7.5. и ОПУ-7.6., на базата на расовата или етническа принадлежност, сексуална ориентация, религиозна или верска принадлежност, възраст, пол или увреждане.

**5.5.** Новите принципи се отнасят до пряка и непряка дискриминация.

- пряката дискриминация е факт, когато дадено лице получава по-неблагоприятно отношение в сравнение с друго при аналогична ситуация, като причината за това се крие в неговата расова или етническа принадлежност, религия или вяра, увреждане, възраст, пол или сексуална ориентация.

- непряката дискриминация се изразява в прилагането на привидно неутрално условие, критерий или практика, които биха поставили в неравнопоставено положение лица на основата на тяхната расова, религиозна, верска или етническа принадлежност, увреждане, възраст, пол или сексуална ориентация, освен в случаите, когато тяхното прилагане може да бъде обективно оправдано със законосъобразни причини.

## **V. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ:**

ОПУ-7.5.; ОПУ-7.6.; ОПУ-8.4.; ОПУ-8.5.;

ФУ-7.5.1; ФУ-7.5.2.; ФУ-7.6.1.; ФУ-7.6.2.;

Разработил:	инж. Камелия Сотирова	Отг. управление		09.2013 г.
Утвърдил:	инж. Деяна Тодорова	Ръководител ОКС		09.2013 г.
	<i>име, фамилия</i>	<i>длъжност</i>	<i>подпис</i>	<i>дата</i>