

ЦНИП при УАСГ <i>бул. Хр. Смирненски 1</i> Направление <i>“Оценяване съответствието на строителните продукти и издаване на БТО“</i>	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код : ОПК 411-1
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница 1 / 2

ОПК 411-1 ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

1. ЦЕЛ

Тази процедура обхваща дейностите по получаване, оценяване и вземане на решения относно постъпили жалби и възражения в Направление „Оценяване съответствието на строителните продукти и издаване на БТО“ към ЦНИП при УАСГ от страна на клиента (производител/упълномощен представител) или от друга страна. Отговорността по спазване на изискванията на процедурата е на целия състав, включително и на Ръководителя.

2. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Жалба** – писмено искане, свързано с дейностите по сертификация на строителни продукти и на производствен контрол, одит (надзор) на производствения контрол или свързано със сертифициран клиент;
- **Възражение** - писмено искане, съдържащо възражение срещу конкретни резултати от дейността по оценяване на съответствието, изпитването на строителни продукти или издаването на БТО;
- **КЖВ** – Комисия по жалби и възражения

3. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

3.1. Общи положения

Основание за жалби от клиенти могат да настъпят в резултат на следните обстоятелства:

- Неспазване на условия по договора;
- Неспазване на договорените срокове (за извършване на одит/надзор, за издаване на Сертификат, Протокол от изпитване или БТО);
- Неизпълнение на договореностите, поради субективни пропуски от страна на сътрудниците;
- Неправилно прилагане на процедурите за оценяване на съответствието от страна на експертите/одиторите и процедурата за издаване на БТО;
- Конфликт на интереси;
- Превишаване на цените;
- Други

Възражения могат да възникнат във връзка с несъгласие по отношение на:

- Решение за отказ за издаване, отнемане, временно спиране на сертификат;
- Решение за отказ за издаване на БТО;
- Достоверността на резултатите от изпитване, въз основа на които се извършва оценяване на съответствието или издаване на БТО;
- Временно спиране или прекратяване на процедурата за оценяване на съответствието или издаване на БТО;
- Решение по подадена жалба;
- Други.

ЦНИП при УАСГ <i>бул. Хр. Смирненски 1</i> Направление <i>“Оценяване съответствието на строителните продукти и издаване на БТО“</i>	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код : ОПК 411-1
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Страница 2 / 2

3.2. Приемане

По правило жалбите/възраженията се подават само писмено. Приемането им става в административния отдел, където се завеждат с входящ номер и дата. Всеки сътрудник на Направлението може да приеме жалба или възражение, след което е длъжен да ги предаде в административния отдел.

След това те се насочват към Отговорника по качеството, който ги регистрира във ФК 411-1 “Дневник за жалби и възражения”. Дневникът съдържа информация за жалбоподателя (наименование, адрес, телефон), дата на подаване, съдържание на жалбата/ възражението, констатации и решения на КЖВ, предприети коригиращи действия, дата на уведомяване на жалбоподателя за резултатите.

3.3. Проучване, разрешаване

Разглеждат се само жалби/възражения, които имат необходимата обосновка, точно идентифицирани подател и обхват. Отговорникът по качество уведомява Ръководителя на Направлението, който сформира и свиква заседание на Комисията за жалби и възражения (КЖВ) в срок до 7 дни от датата на завеждане на жалбата/възражението. КЖВ се състои от минимум 3 члена, от които постоянен член е Ръководителят на Направлението, а останалите са съобразно вида или обхвата на постъпилата жалба/възражение. Съставът на Комисията по възражения се определя от Ръководителя на Направлението със заповед. В състава на КЖВ могат да бъдат включени ръководителят на съответния отдел, към който се отнася жалбата/възражението и сътрудници, неангажирани при изпълнението на поръчката. Извършва се проверка на фактите и обстоятелствата, обект на жалбата/възражението и комисията се произнася за тяхната основателност.

В срок до 14 дни от регистрирането на жалбата/възражението писмено се уведомява вносителя за решението на КЖВ. Писмото се подписва от Ръководителя на Направлението.

Ако се докаже, че жалбата или възражението са неоснователни се посочват аргументите за отхвърлянето им.

В случай, че жалбата или възражението се приемат за основателни, се предприемат съответни коригиращи и превантивни действия в зависимост от причините за всяка конкретна жалба/възражение.

3.4. Документация, съхранение и архивиране

Документацията по постъпилите жалби и възражения, както и описанията на коригиращите действия за отстраняване на доказаните несъответствия, се съхраняват за срок от 10 (десет) години, като неразделна част от досието на продукта.

Всички документи по жалби и възраженията се архивират от Отговорника по качество с последващ анализ и оценка на ефективността от приложените мерки за разрешаването им. Резултатите от анализа се използват като входна информация по време на прегледа от ръководството и при предприемане на превантивни действия.

4. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ФК 411-1 Дневник за жалби и възражения

ФК 416-1 Лист за коригиращи действия.

ФК 417-1 Лист за превантивни действия