


П 7.13	ПРОЦЕДУРА	Версия 2.1
 БИО СЕРТИФИКЕЙШЪН ЕООД - ОРГАН ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ НА ПРОДУКТИ		

ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Разработил: ОТК	Проверил и утвърдил: РОСП	Дата: 01.12.2017
подпис:	подпис:	

Контролирано копие връчено на абонат:		
Копие №	Дата:	Заверка от:

Списък на измененията

01.12.2017	2.1	Актуализация във връзка с подобряване на системата на управление
В сила от дата	Версия X.Y	Основание за промяната

1. ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

1.1. Тази процедура /П/ определя процеса за получаване, разглеждане, оценяване и вземане на решение по жалбите и възраженията от клиенти и заинтересовани страни, отправени към БИО СЕРТИФИКЕЙШЪН ЕООД - Органа за Сертификация на Продукти /ОСП/, за краткост наричан по-долу в текста само "Орган за Сертификация на Продукти" /ОСП/.

1.2. Процедурата се предоставя на всяка заинтересована страна при поискване, за да се осигури възможност на заинтересованите страни да предявяват жалби и възражения към ОСП.

1.3.Процедурата също има за цел да представи нагледно безпристрастно и компетентно произнасяне по отношение на жалбите и възраженията, както и ефективни последващи действия необходими за решаването на жалбата/възражението.

2. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Жалба – изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред ОСП във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

2.2. Възражение - искане от предоставящия обекта за контрол до ОСП за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект.

Термините и определенията, използвани в процедурата, са съгласно:

- БДС EN ISO/IEC 17065:2012 "Оценяване на съответствието. Изисквания към органите за сертификация на продукти, процеси и услуги";
- БДС EN ISO 17000:2006 "Оценяване на съответствието. Речник и общи принципи";
- БДС EN ISO 9000:2007 "Системи за управление на качеството – основни принципи и речник";

3. СПИСЪК НА ДОКУМЕНТИТЕ ОТ СУ, ЦИТИРАНИ В ПРОЦЕДУРАТА

Ф 7.13-01	"Дневник за регистриране на жалби и възражения"
Ф 4.02-02	"Декларация за неучастие в проектирането/разработването, производството, доставката, монтажа, използването или поддръжката на обекта на оценяването"
Ф 8.7-01	"Лист за коригиращи / превантивни действия"
П 8.3	„Управление на документите“
П 8.7	„Коригиращи действия“
П 8.8	„Превантивни действия“

4. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Уреждането на възражения относно извършени сертификационни дейности и жалби по неизпълнение на договорните задължения към клиента се осъществява въз основата на подадени писмено жалба или възражение.

Жалби във връзка с дейностите на ОСП операторите могат да предоставят на БИО СЕРТИФИКЕЙШЪН по всяко време. Възраженията по електронна поща, чрез формата през веб сайта, куриер или БГ пощи в срок до 15 дни **от получаване** решението. **Право на БС е да**

изиска от оператора всякава документация и информация, необходима за разглеждане на възражението или жалбата..

4.2. Разглеждането на жалби и възражения се извършва от комисия с нечетен състав (трима членове), с постоянен състав от двама членове УОСП и ОтК. Третият член на комисията се определя от УОСП за конкретния случай, съгласно изискванията за конфликт на интереси, **и естеството на жалбата/възражението**. Същото се отнася и за УОСП. Председател на КЖВ е този, който няма конфликт на интереси за конкретния случай. Ако за конкретния случай няма възможност да се попълни съставът на КЖВ, може да бъдат привлечени допълнително експерти от външните подизпълнители.

5. ПОЛУЧАВАНЕ

5.1. Жалбите и възраженията се приемат в писмен вид (писмо, факс, e-mail) и се регистрират **от Офис мениджър** като входяща кореспонденция по реда на П 8.3 "Управление на документите". Жалбата/възражението се регистрира в "Дневник за регистриране на жалби и възражения" (Ф 7.13-01) за разглеждане и информира клиента. **Анонимни жалби или възражения не се разглеждат.**

5.2. ОтК се запознава в тридневен срок с жалбата/възражението и потвърждава на жалбоподателя дали жалбата се отнася за дейностите по сертификацията/надзора, за които той е отговорен. Ако това е така, преминава към разглеждане на жалбата/възражението в Комисията по Жалби и Възражения /КЖВ/.

6. РАЗГЛЕЖДАНЕ И ОЦЕНЯВАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

6.1. Координацията на работата по уреждане на жалбите и възраженията се извършва от **ОтК**.

6.2. След завеждане на жалбата/ възражението **/,КЖВ се** събира и проверява цялата налична информация и данни по нея за **успешно** взимане на становище. Информацията се комплектова със съответните документи по жалбата/ възражението.

6.3. Комисията по ВЖ разглежда всяка жалба/възражение, но не по-късно от пет работни дни след завеждането ѝ, като:

- членовете от КВЖ **подписват** Ф 4.2-02 "Декларация за неучастие в проектирането/разработването, производството, доставката, монтажа, използването или поддръжката на обекта на оценяването", за конкретния случай;
- набелязва необходимите действия, за да се отговори;
- проследява и записва жалбите и възраженията, включително предприетите действия за решаването им в "Дневник за регистриране на жалби и възражения" (Ф 7.13-01);
- установява причините за възражението/ жалбата;
- предлага начина за отстраняване;
- установява виновника за допускане на възражението/ жалбата;
- предприема мерки за предотвратяване на подобни възражения/ жалби;
- предприема мерки за отстраняване на несъответствията, свързани с това възражение/ жалба, в това число, ако се установят същите и при вече предадени

на клиента/и доклади за сертификация и сертификати за продукти, за които преди не е констатирано несъответствие;

- извършва проучване на разпространението на основателно възражение върху други резултати от сертификацията/надзора;
- предприема коригиращи действия по реда на П 8.7 "Коригиращи действия" за отстраняване на причината за възражението/ жалбата.

6.4. Когато получените документи или друга събрана информация не са достатъчни, ПрКВЖ изисква допълнителна информация от клиента/ заинтересованата страна.

7. ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

7.1. *Резултатът от разследването и причините за съответните решения се издават в срок до 30 дни от датата на получаване на рекламацията при "Био Сертификейшън", с възможността за по-нататъшно удължаване с 30 дни в случай на основателни причини. Ако се окаже необходимо произнасянето на други контролни органи или субекти, участващи в жалбата, времето за изчакване на външните становища прекратява предварително определените времеви граници.*

Председателят на комисията *не трябва да* е участвал в дейностите за сертификация/надзор, *свързани с жалбата или възражението*. Проучването и вземането на решение по възражения не трябва да води до каквито и да е дискриминационни действия.

7.2. При необходимост от извършване на повторна сертификация, разходите по нейното извършване се поемат от неизправната страна.

7.3. При арбитражен спор по уреждане на дадена жалба/възражение, УОСП предава на юрист всички необходими документи, копия от които остават при него за архив.

7.4. При изразено несъгласие с резултатите от сертификацията/надзора и заключението от повторната сертификация, **ОТК** предприема действия по осигуряване на трета, независима страна за произнасяне по създалата се ситуация. Разходите за сертификацията/надзора, извършени от трета независима страна се поемат от неизправната страна.

7.5. След уреждане на жалбата/ възражението **ОТК** отразява в "Дневник за регистриране на жалби и възражения" (Ф 7.13-01) данните по нея и съхранява съпътстващите документи.

7.6. По решение на УОСП и по установения в ОСП ред се търси материална отговорност на лицата, виновни за получената жалба/възражение.

8. ИЗПРАЩАНЕ НА СЪОБЩЕНИЕ

8.1. **ОТК** съобщава на подателя на жалбата/възражението срок до **5 работни дни след** взетото решение.

8.2. При необходимост, **ОТК** може да предоставя на жалбоподателя или подателя на възражението отчети за напредъка и резултатите по разглеждането.

9. ПРОВЕРКА НА ПРЕДПРИЕТИТЕ ДЕЙСТВИЯ

9.1. **ОТК** проверява предприети ли са всички планирани действия и доколко те са подходящи. Резултатът **ОТК** отбелязва в "Дневник за регистриране на жалби и възражения" (Ф 7.13-01).

9.2. В случай, че са предприети коригиращи действия, тяхната ефикасност се оценява по реда на П 8.7 "Коригиращи действия".

10. АНАЛИЗ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

10.1. Периодично информацията за получените жалби и възражения се анализира от **ОТК**, като при необходимост се привличат за участие в анализа и другите служители от ОСП.

10.2. На основание анализа на жалбите и възраженията и обстоятелствата по тях **ОТК** предлага мероприятия за предотвратяване на подобни жалби и възражения в бъдеще по реда на П 8.8 "Превантивни действия".

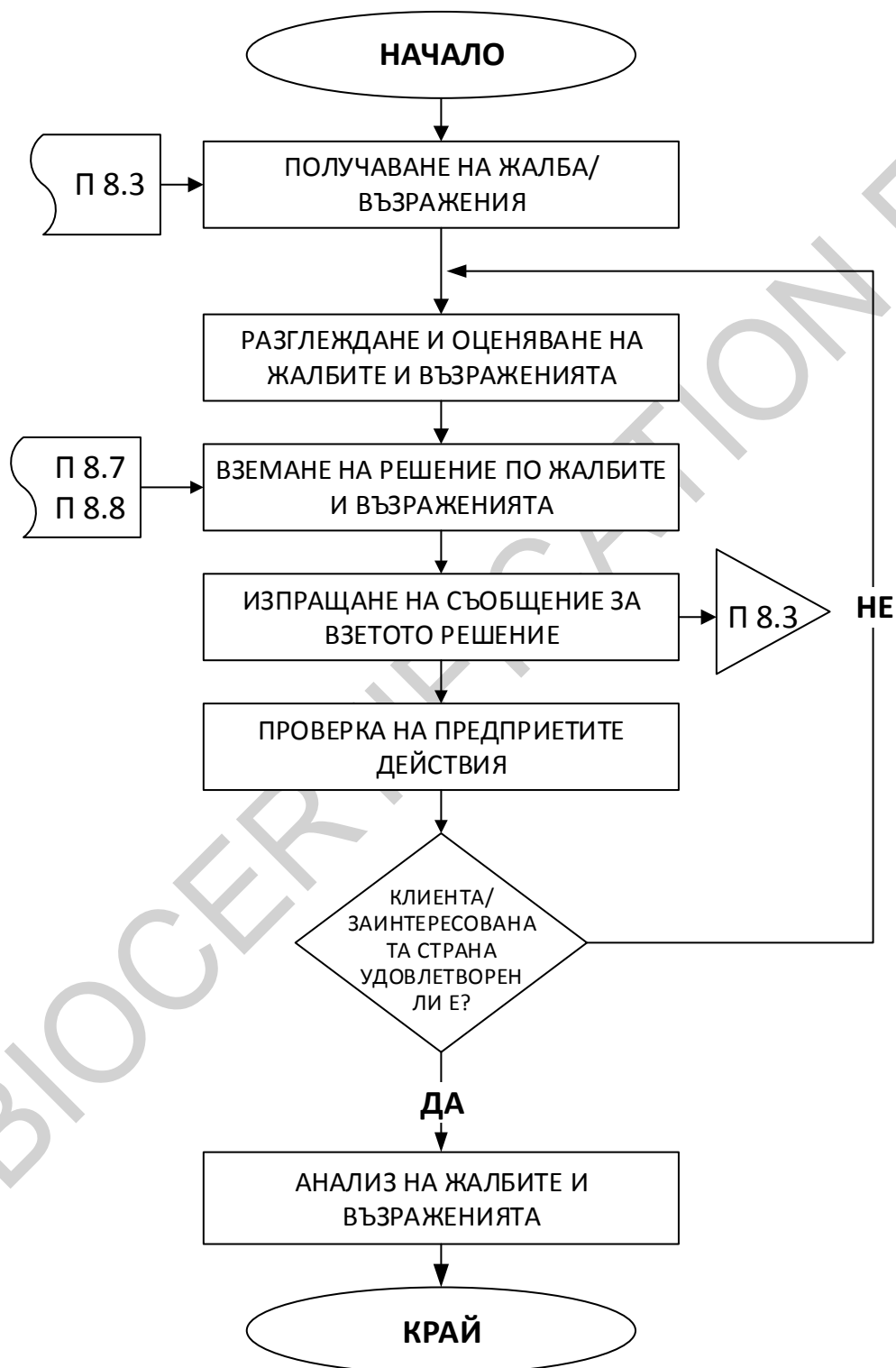
10.3. **ОТК** определя и контролира изпълнението на мероприятията след уреждане на жалба или възражение. В края на всеки календарен период (12 месеца) **ОТК** прави обобщен анализ за изпълнението на мероприятията.

10.4. Анализите се представят и обсъждат при провеждане на годишните прегледи от ръководството, извършвани по реда на глава 8.5 "Преглед от ръководството" от Наръчника на системата за управление /НСУ/.

11. ЗАПИСИ

Цялата информация със записи свързана с процеса по регистрация, разглеждане и решаване по конкретна жалба/възражение се съхранява в общия архив на документацията на ОСК.

11. АЛГОРИТЪМ НА ДЕЙНОСТТА



BIOCERTIFICATION.EU