


<b>П 7.13</b>	<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Версия 2.4
 <b>БИО СЕРТИФИКЕЙШЪН ЕООД - ОРГАН ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ НА ПРОДУКТИ</b>		

## ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Разработил: ОТК		Проверил и утвърдил: РОСП	Дата: 27.04.2020
подпис:		подпис:	

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

### Списък на измененията

27.04.2020	2.4	Актуализация след изменение на Наредба 5/2018 от 07.04.2020
26.11.2019	2.3	Корекция след писмо с изх.№ 70-5133/21.11.2019г. от МЗХГ
11.10.2019	2.2	Актуализация във връзка с подобряване на системата на управление
01.12.2017	2.1	Актуализация във връзка с подобряване на системата на управление
<b>В сила от дата</b>	<b>Версия X.Y</b>	<b>Основание за промяната</b>

## 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- писмено искане изразено от кандидат за сертификация или сертифициран оператор за преразглеждане на всяко неблагоприятно решение, взето от ОСП, свързано с желаната сертификация.

Термините и определенията, използвани в процедурата, са съгласно:

- БДС EN ISO/IEC 17065:2012 "Оценяване на съответствието. Изисквания към организациите за сертификация на продукти, процеси и услуги“;

## 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 независимост, безпристрастност, и опазване на професионалната тайна при провеждане на контрол "
- 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, наложени мерки/повдигнати несъответствия 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 в писмен вид. Възраженията по електронна поща, чрез формата през уеб сайта, куриер или БГ пощи в срок до 15 дни от получаване/връчване на доклад/уведомление за несъответствие. Право на БС е да изиска от оператора всякаква 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). Членовете на комисията се определят от УОСП за конкретния случай, съгласно изискванията за конфликт на интереси, и естеството на жалбата/възражението-

#### 5. ПОЛУЧАВАНЕ

5.1. Жалбите и възраженията се приемат в писмен вид (писмо, факс, e-mail) и се регистрират от Офис мениджър(ОМ) 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. ОМ се запознава в срок от три работни дни 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 УОСП.

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 ЖВ 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 независимост, безпристрастност, 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 или от трети страни, които имат връзка с естеството на жалбата.

6.5 При необходимост, УОСП може да предоставя на жалбоподателя или подателя на възражението отчети за напредъка и резултатите по разглеждането.

#### 7. ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ И ИЗПРАЩАНЕ НА СЪОБЩЕНИЕ

7.1. Решение по жалби/възражения се взема от КВЖ в срок до 30 дни от датата на получаване на възражението/ жалбата при "Био Сертификейшън", с възможността за понататъшно 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 в определените времеви граници.

Проучването и вземането на решение по възражения не трябва да води до каквито и да е дискриминационни действия.

7.2. УОСП писмено съобщава на подателя на жалбата/възражението за резултата от разглеждането в срок до 5 работни дни след взетото решение, включващо потвърждение, промяна/отмяна на наложена мярка.

7.3. При необходимост от извършване на повторна инспекция, разходите по нейното извършване се поемат от неизправната страна.

7.4. При неудовлетвореност от взетото решение на КЖВ се преминава към арбитражен съд за уреждане на дадена жалба/възражение. УОСП предава на юрист всички необходими документи, копия от които остават при него за архив. Разходите за услугите се поемат от неизправната страна.

7.5 В изпълнение на чл. 48, ал. 6 от Наредба 5/2018 при отмяна или промяна на наложена мярка на оператор с дейност по биологичен метод контролиращото лице уведомява компетентното звено и Държавен фонд „Земеделие“ – Разплащателна агенция, в срок до 3 работни дни.

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

7.7. По решение на УОСП и по установения в ОСП ред се търси материална отговорност на лицата, отговорни за получената жалба/възражение свързана с изпълнението на дейностите на ОСП.

#### 8. ПРОВЕРКА НА ПРЕДПРИЕТИТЕ ДЕЙСТВИЯ

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

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

## 9. АНАЛИЗ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

9.1. Периодично информацията за получените жалби и възражения се анализира от УОСП или, като при необходимост се привличат за участие в анализа и другите служители от ОСП.

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

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

9.4. 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/.

## 10. 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 ОСП.

## 11. АЛГОРИТЪМ НА ДЕЙНОСТТА

