Вид на изданието: оригинал ☐

копие ☒

Хронология на измененията:

Дата	Версия	Издание	Внесено изменение стр. №…….	Предложил /фамилия/	Утвърдил /фамилия/
26.08.13	1	1	Стр. 4	Желязкова	Желязкова
01.04.25	*2*	*1*	*Актуализация във връзка с персонални промени, преакредитация и подобрения на СУ*	*Низам*	*Желязкова*

Притежатели на контролирани копия:

№	Име, фамилия	Организация	Длъжност	Копие №	Дата на получаване	Подпис
1	Светлана Желязкова	РЗИ - Добрич	Ръководител на ОКА	оригинал		
2	*Хафизе Низам*	РЗИ - Добрич	Отговорник по качеството	1		
3	Християна Кондова - Чобанова	РЗИ - Добрич	*Зам. ръководител* на ОКА/ ОМНО	2		
4	*	ИА БСА	Водещ оценител	3		

КОНТРОЛИРАНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ. ВСИЧКИ ПРАВА ЗАПАЗЕНИ

	Име, фамилия	Длъжност	Подпис	Дата
Разработил:	*Хафизе Низам*	Отговорник по качеството		01.04.2025
Утвърдил:	Светлана Желязкова	Ръководител на ОКА		07.04.2025

КОНТРОЛИРАНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ РЗИ ДОБРИЧ

1. ЦЕЛ:

Настоящата процедурата има за цел да определи реда за постъпване на жалби и възражения, получени от клиенти или други заинтересовани лица.

2. ОБХВАТ:

Тази процедура се прилага във всеки случай на постъпила жалба или възражение.

3. ПОЗОВАВАНЕ:

Процедурата се позовава на:

- БДС EN ISO/IEC 17020:2012 Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол.

4. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ:

Отговорност за изпълнението на процедурата носят ръководителят на ОКА и отговорникът по качеството.

5. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

5.1. ОКА определя като жалба - неудовлетвореност, изразена от лице или организация, пред ОКА по отношение на извършваните от него дейности, на което се очаква отговор.

5.2. ОКА определя като възражение – искане от лице или организация, предоставящи обекта за контрол, за преразглеждане на взето решение, отнасящо се до този обект, т.е. изразено несъгласие от клиента на ОКА по отношение на представените от ОКА резултати за проведения контрол.

6. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ:

6.1 Приемане на жалби и възражения

6.1.1 Клиентите на ОКА получават информация за реда за подаване на жалби и възражения от служителя в приемния сектор. Един екземпляр от настоящата процедура се намира на разположение на клиентите в приемния сектор и се предоставя при поискване. Към нея е приложен и формуляра, който клиентът трябва да попълни, в случай, че реши да подаде жалба или възражение.

6.1.2 В ОКА се приемат само подадени в писмена форма жалби и възражения, чрез попълнен ясно и четливо формуляр ОКА 7.5/01-ПР-01-ФК, с посочени точна идентификация на подателя (име, фамилия, адрес, дата, телефон за връзка, подпис) и описание на проблема, обект на жалбата/ възражението.

6.1.3 В случай, че информацията е непълна, отговорникът по качество изпраща уведомително писмо до подателя за изясняване на неточностите и набавяне на пълната информация в срок до 7 дни от получаването му.

6.1.4 При редовност, жалбата/ възражението се регистрира от отговорника по качество в журнал за регистриране на жалби/ възражения ОКА 7.5/01-ПР-02-ФК.

6.2 Разглеждане на жалби и възражения

6.2.1 Ръководителят на ОКА съвместно с отговорника по качество се запознават със съдържанието на подадените жалба или възражение, за да ги класифицират като такива.

6.2.2 Ако получената жалба е свързана с дейността на ОКА, тя се разглежда от ръководителя на ОКА и отговорника по качеството.

6.2.3 Ръководителят на ОКА информира лицето, подало жалбата, че е даден ход за нейното разглеждане и за сроковете, съобразени с действащото законодателство.

Информирането може да стане по телефона, посочен за връзка или чрез уведомително писмо, като това се отразява върху формуляра, с който е приета жалбата/ възражението.

6.2.4 Ръководителят на ОКА възлага на отговорника по качеството и на служители, които не са участвали в контролните дейности, срещу които е подадена жалбата, да съберат необходимата информация за изясняване на причините, довели до получаване на жалбата, да ги анализират и да му докладват събраните доказателства.

6.2.5 Не се разглеждат жалби, които:

- не са от компетентностите на ОКА;
- са анонимни;
- са с минала давност – относно контролна дейност, извършена от преди повече от 2 години;
- са оттеглени от жалбоподателя.

6.2.6 При разглеждане на възражения, получени срещу резултати от извършени от специалисти на ОКА контролни дейности, ръководството на ОКА изяснява причините, довели до подаване на възражението.

6.2.7 Ако възражението е основателно се предприемат действия по извършване на повторен контрол (в случаите, когато това е възможно).

6.2.8 Повторният контрол може да се извърши в ОКА като на клиента се предоставя възможност за достъп до определени места при извършване на контролните дейности, като се спазват правилата на конфиденциалност на информацията към други клиенти, действащи в ОКА.

Повторно извършване на контрола по желание на клиента и при решение на ОКА, може да се извърши от друг, акредитиран от ИА БСА, орган за контрол от вида А, в присъствието на представители на двете страни.

6.2.9 При потвърждаване на първите резултати, разходите се заплащат от клиента.

6.2.10 В случаите, че повторният резултат е верният (отговаря), разходите са за сметка на ОКА.

6.2.11 Когато контролът не може да се повтори, ОКА търси компетентни външни лица, за да се вземе правилното решение. За правно становище се търси съдействието на главния юрисконсулт на РЗИ.

6.3 Предприемане на действия и оценка на ефикасността им

6.3.1 Ако жалбата е основателна, в зависимост от обстоятелствата, се предприемат необходимите коригиращи действия по реда на процедурата за коригиращи и превантивни действия.

6.3.2 Ако възражението е основателно и се потвърди при повторния контрол, се предприемат действия за наказание на съответните отговорни лица.

6.3.3 Отговорникът по качество изготвя доклад за всички постъпили през годината жалби и възражения (ОКА 7.5/01-ПР-04-ФК Доклад за постъпилите жалби и възражения и резултатите от тяхното разглеждане), и докладва резултатите от тяхното разглеждане при прегледа от ръководството.

6.4 При вземането на окончателно решение, преписката се предоставя на вниманието на юрисконсулта на РЗИ и се взема предвид становището му.

6.5 Отговорност за взетите решения на всички нива на процеса на разглеждане на жалбите и възраженията носи ръководителя на ОКА.

6.6 Ръководителят на ОКА информира чрез уведомително писмо подателя на жалбата/ възражението за взетото решение относно разрешаване на проблема, описан в жалбата/ възражението.

6.7 Срокът за разглеждане и отговор на жалбата/ възражението с взетото решение е един месец от регистрирането и.

6.7.1 В случаите на необходимост от набавяне на допълнителна информация съгласно т. 6.1.3, този срок започва да тече от датата на получаване на исканата информация.

6.7.2 Ако се предприемат действия във връзка с т. 6.7 и е необходимо срока да бъде удължен, ръководителят на ОКА уведомява писмено клиента, подал жалбата/възражението, че едномесечният срок не може да бъде спазен като аргументира причините затова. Удължаването може да стане с не повече от 1 месец.

6.8 Ръководителят на ОКА или отговорникът по качеството информира клиента, подал жалбата/ възражението за нейния напредък на всеки етап от нейното разглеждане при условие, че той писмено е заявил това в подадения формуляр ОКА 7.5/01-ПР-01-ФК.

7. ЗАПИСИ

7.1 Управлението на записите става съгласно процедурата ОКА 8.4/01-ПР Управление на записите.

8. ПРИЛОЖЕНИЕ

8.1 ОКА 7.5/01-ПР-01-ФК – Жалба/ възражение

8.2 ОКА 7.5/01-ПР-02-ФК – Журнал за регистрация на жалби/ възражения

8.3 ОКА 7.5/01-ПР-03-ФК – Уведомително писмо

8.4 ОКА 7.5/01-ПР-04-ФК – Доклад за постъпилите жалби и възражения и резултатите от тяхното разглеждане

9. ПРЕГЛЕД, УТВЪРЖДАВАНЕ И ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ:

9.1 Преглед на процедурата се извършва в следствие на необходимост, възникнала от одити, преглед от ръководството, по предложение на персонала и при промяна в нормативната база.

9.2 Процедурата се утвърждава от Ръководителя на ОКА, след нанесените изменения на стр.1 в „Хронология на измененията" от отговорника по качеството, като се променя версията и датата на влизане в сила. При 5 изменения или при настъпили значителни промени, като например промяна в изискванията на стандарта, по който ОКА е получил акредитация, *преакредитация и др.,* процедурата се преиздава.

РЗИ ДОБРИЧ	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А РЗИ - ДОБРИЧ	ОКА 7.5/01-ПР-01-ФК Издание 1 Версия 01/2013
	ЖАЛБА / ВЪЗРАЖЕНИЕ	БДС EN ISO/ IEC 17020:2012

До
Ръководителя на Орган за контрол от вида А
РЗИ – Добрич

Вх. №...../.....

ЖАЛБА / ВЪЗРАЖЕНИЕ

от.....
(име, фамилия/ фирма)

Адрес.....

Телефон за обратна връзка, факс.....

.....
/дата и номер на сертификата за контрол, който е предмет на възражението/

Кратко описание на естеството на жалбата/ възражението:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Декларирам, че съм съгласен със следните условия:
- при повторно изпитване и потвърждаване на първоначалния резултат, разходите се заплащат от вносителя на възражението;
- в случай, че резултатът от повторното изпитване потвърди възражението, разходите са за сметка на ОКА.

Дата: **Внесъл жалбата/ възражението:.. .....**
/подпис/

РЗИ ДОБРИЧ	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А РЗИ - ДОБРИЧ	ОКА 7.5/01-ПР-02-ФК Издание 1 Версия 01/2013
	Журнал за регистрация на жалби/ възражения	БДС EN ISO/ IEC 17020:2012

Вх. №	Вносител	Предприети коригиращи действия	Отговорник за коригиращите действия	Проверка на изпълнението
1	2	3	4	5

РЗИ ДОБРИЧ	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А РЗИ - ДОБРИЧ	ОКА 7.5/01-ПР-03-ФК Издание 1 Версия 01/2013
	УВЕДОМИТЕЛНО ПИСМО	БДС EN ISO/ IEC 17020:2012

Изх. №...../.....

До

.....

.....

.....

УВАЖАЕМИ/А Г-Н/ Г-ЖО.....

Във връзка с подадената от Вас жалба /възражение/, Ви информирам за следното

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

С Уважение,

РЪКОВОДИТЕЛ НА ОКА:.....

РЗИ ДОБРИЧ	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ вид А РЗИ - ДОБРИЧ	ОКА 7.5/01-ПР-04-ФК Издание 1 Версия 01/2013
	ДОКЛАД за постъпилите жалби и възражения и резултатите от тяхното разглеждане	БДС EN ISO/ IEC 17020:2012

През.....г. са постъпили в ОКА.....брой жалби и възражения.

Разгледани са .....броя.

Констатации: Основателни/ неоснователни

Предприети коригиращи действия:

Предприети превантивни действия:

Оценка на ефикасността на предприетите коригиращи и превантивни действия:

Предложения и препоръки:

Изготвил доклада: Отговорник по качеството

Дата:

Забележка:
Докладът служи като входни данни при прегледа от ръководството