

ЛОС УНИСИСТ ООД СОФИЯ	Жалби и възражения (т.7.13 на НК)	ПК 9.01 01
	Жалби и възражения	стр. 1 от 3 Версия: 01 Дата: 10.02.2015 г.

1. Цел

Тази процедура определя реда и организацията при получаване, регистриране, разглеждане и предприемане на действия при постъпили жалби и възражения, свързани с дейността на ЛОС „УНИСИСТ“ ООД и се отнася за от всички служители и сътрудници, участващи в процеса по оценяване на съответствието.

2. Правила

2.1. Жалби и възражения се приемат само в писмен вид, изпратени по факс, e-mail или по пощата. Незабавно се уведомява ръководителя на ЛОС, като:

- **възражение** – изказано писмено искане относно взето от ръководителя на ЛОС „УНИСИСТ“ ООД решение, свързано с оценяване на съответствието. Възражения могат да се предявяват срещу решения на ЛОС в едномесечен срок. Възраженията се разглеждат от Комисия по възраженията;
- **жалба** - изказано писмено искане относно дейности на ЛОС „УНИСИСТ“ ООД, което не включва решение, взето от ръководителя на ЛОС. Жалбите се разглеждат от ръководителя на ЛОС - „УНИСИСТ“ ООД. В случай, че решението, взето от ръководителя на ЛОС не удовлетворява вносителя, жалбата може да премине във възражение.

2.1.1 **Жалби** могат да възникнат при или във връзка с:

- неспазване на договорените срокове за оценяване;
- отсъствие на прозрачност на прилаганите от ЛОС „УНИСИСТ“ ООД процедури за оценяване на съответствието;
- конфликт на интереси;
- поведението на служителите или сътрудниците на ЛОС „УНИСИСТ“ ООД;
- други.

2.1.2. **Възражения** могат да възникнат при или във връзка с:

- съмнения в достоверността на резултатите, въз основа на които се извършва оценяването на съответствието;
- решение за отказ за издаване, отнемане, преустановяване (временно спиране) на сертификат;
- временно спиране на процедурата за оценяване на съответствието;
- прекратяване на процедурата за оценяване на съответствието;
- други.

ЛОС - УНИСИСТ ООД	ПК 9.01 01
Версия: 01	стр. 2 от 3

2.2. Постъпилите жалби и възражения се документират в Регистър на жалби и възражения – **ФК 9.01 01-01**, като се записват:

- дата на постъпване;
- идентификация на клиента;
- описание;
- анализ на причината;
- подпис на извършилия анализа.

2.3. Ръководителя на ЛОС „УНИСИСТ“ ООД, извършва анализ на постъпилите жалби за установяване на наличието на основание за предявяването им и уведомява клиента като :

- При неоснователност на подадените жалби, обосновано ги отхвърля.
- При основателна жалба се предприемат коригиращи действия съгласно **ПК 8.08 01**.
- Ръководителя на ЛОС контролира изпълнението на предприетите действия по постъпили жалби

2.4. Възраженията се разглеждат от Комисия по възраженията, която:

- Спазва Правилата за работа на комисията по възраженията - **ФК 9.01 01-02**;
- Разглежда постъпили възражения;
- Взема решения по възражения.

Участниците в комисията подписват декларация **ФК 4.02 01-01** и **ФК 4.05 01-02** за всеки конкретен случай.

2.5. Председател на Комисията по възраженията

- Извършва подготовка за провеждане на заседание на КВ в съответствие с правилата на комисията;
- Изготвя доклад от заседание на комисията по възраженията;
- Контролира изпълнението на предприетите коригиращи действия

2.6 Комисията на свое заседание, извършва проучване на документацията по случая, произнася се за основателността на подадените възражения и дава с доклад до Ръководителя нормативно съобразено решение. Заседанието се ръководи от председателя на комисията по възражения. За всяко заседание се съставя протокол, в който се записват членовете, техните становища по въпроса и взетите решения. Протоколът се подписва от водещия заседанието и от съставилия протокола. Решението на комисията по възражения се подписва от всички членове на комисията. То е задължително за Ръководителя на ЛОС „УНИСИСТ“ ООД .

2.7.Ръководителят на ЛОС „УНИСИСТ“ ООД уведомява подателя на възражението за резултата с писмо. Когато възражението е основателно, предлага на клиента повторно извършване на оценяване на съответствието по отношение на показателите, предизвикали възражението, като разходите са за сметка на ЛОС „УНИСИСТ“ ООД.

ЛОС - УНИСИСТ ООД	ПК 9.01 01
Версия: 01	стр. 3 от 3

2.8. В случаите, когато не е удовлетворен от решението, заявителят може да се отнесе до съда.

2.9. Всички документи, свързани с предявените от клиентите жалби и възражения и взетите решения като записи по качеството се управляват по **ПК 8.04 01** и се ползват като входни данни при извършване на преглед от ръководството по **ПК 8.05 01**

3. Справочни и съпроводителни документи

ПК 8.08 01 –Коригиращи и превантивни действия.

ПК 8.05 01 – Вътрешни одити и преглед от ръководството;

ПК 8.04 01 - Управление на записи;

ФК 4.02 01-01 - Декларации за безпристрастност и конфликт на интереси

ФК 4.05 01 -03 - Декларации за спазване на професионална и търговска тайна

ФК 9.01 01-01 – Регистър на жалби и възражения

ФК 9.01 01-02 - Правилата на комисията по възраженията

4. Регистър на промените

Дата	Версия:	Променена страница:	Вид на изменението:
10.02.2015 г.	01	всички	Цялостна редакция в съответствие с БДС EN 17065

	Длъжност:	Фамилия:	Подпис:	Дата:
Съставил:	Отговорник по качеството	Гавалюгова		10.02.2015 г.
Проверил:	Ръководител на ЛОС	Божкова		10.02.2015 г.
Утвърдил:	Ръководител на ЛОС	Божкова		10.02.2015 г.

ЛОС УНИСИСТ ООД СОФИЯ	Жалби и възражения (т.7.13 на НК)	ФК 9.01 01-02
	Правилата на комисията по възраженията	стр.1 от 2 Версия: 01 Дата: 10.02.2015 г.

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА НА КОМИСИЯ ПО ВЪЗРАЖЕНИЯТА

1. Компетентност

Комисията по възраженията :

- Разглежда въпросите, свързани с постъпилите възражения, относно решения на ръководителя на ЛОС по прилаганите процедури за оценяване на съответствието.
- Произнася се по основателността на подадените възражения.
- Взема решения относно постъпилите възражения, които са задължителни за ръководителя на ЛОС „УНИСИСТ“ ООД и подателя на възражението.

2. Състав

- Съставът и председателят на Комисията по възраженията се определят със заповед на ръководителя на ЛОС „УНИСИСТ“ ООД.
- Броят на членовете от Комисията по възраженията е минимум 3(три), двама от които са постоянни. Единият от тях е председател на Комисията по възраженията. В случаите, когато са повече, е необходимо броят им да е нечетно число. Участниците в комисията по възраженията нямат пряко отношение към проблема.

3. Организация

- ЛОС „УНИСИСТ“ ООД получава и регистрира възражения, направени от клиенти. Предава ги не по - късно от три дни след получаването на възражението на председателя на Комисията по възраженията.
- Председателят изпраща писмо - покана до всеки специалист от Комисията по възраженията. За непостоянните членове на комисията писмото е придружено с копие от заповедта на ръководителя на ЛОС, с която те се включват в състава ѝ.
- Необходимите документи за разглеждане на възражението се предоставят на председателя на Комисията по възраженията, който е задължен да осигури възможност на членовете да се запознаят предварително с тях.
- Непосредствено преди всяко заседание председателят установява наличието на кворум за вземане на решение.
- Заседанията са редовни при наличието на кворум.
- В случай, че член от комисията не може да присъства на заседанието на комисията, той предварително представя на председателя в писмен вид своето становище с решение по разглеждания въпрос. Писменото му становище определя неговия глас.
- Оценителят, извършил оценяване на съответствието, присъства на заседанието без право на глас, когато това бъде изискана от председателя на комисията по възраженията.

ЛОС - УНИСИСТ ООД	ФК 9.01 0-02
Версия: 01	стр. 2 от 2

4. Вземане на решение

- Комисията по възраженията взема решение чрез консенсус. Докладът с решението от заседанието се изготвя от председателя на комисията и се подписва от всички членове.
- В случай, че не може да се постигне консенсус, председателят насрочва второ заседание по установения ред. Ако и тогава няма консенсус, решението се взема с обикновено мнозинство.
- В процес на разглеждане на възражението, Комисията може да изиска обяснения от Водещия оценител, а също така когато се наложи да поиска повторно изпитване на СИ от лабораториите.
- Оценителят извършил оценяване на съответствието отговаря за изготвянето на присъствен списък и протокола от заседанието. Списъкът и писмените становища с предложение за решение на членове от комисията, които са възпрепятствани да присъстват на заседанието, но предварително са разгледали възраженията, се прилагат към протокола от заседанието. Протоколът се подписва от протоколчика и от водещия заседанието.
- Комисията по възраженията работи по процедура **ПК 9.01 01** при спазване на конфиденциалност, която се гарантира чрез подписване на индивидуални декларации за професионална тайна, независимост и безпристрастност.
- В случаите, когато подателят на възражението не е удовлетворен от решението на Комисията по възраженията, той може да се отнесе до съда.
- Докладът от решението по възражението се прилага към досието на клиента и се съхранява за същия срок.