

### 1. Цел и политика.

Орган за контрол „ОРИОН 5 – ЛАБ“ при СД „ОРИОН 5 – ВАТРАЧКИ И СИНОВЕ“ води политика за максимално задоволяване изискванията на клиентите и свеждане до минимум на предпоставките, за възникване на жалби и възражения. При възникване на жалби и възражения, ОК своевременно ги разглежда и извършва предвидените в настоящата процедура действия.

Целта на процедурата е да се документира процеса на получаване, оценяване и вземане на решение по постъпили жалби и възражения.

Ръководството на Органа за контрол гарантира предоставянето на достъп до описания процес на заинтересованите страни.

### 2. Обхват.

Процедурата обхваща етапите, при регистриране на постъпили жалби и възражения:

- 2.1. Разглеждане на постъпили жалби и възражения;
- 2.2. Приемане, потвърждаване и изследване;
- 2.3. Вземане на решение;
- 2.4. Осигуряване на обратна връзка и отчет за напредъка и резултатите.

Процедурата не се отнася за постъпили устни жалби и възражения.

### 3. Описание.

За избягване на недоразумения, при постъпили несъгласия от клиенти, се различават:

- възражения – претенция от клиента за преразглеждане на получени резултати от проведения контрол;
- жалби – изразяване на неудовлетвореност от клиента във връзка с получени резултати от проведеният контрол, за които се очаква писмен отговор.

В ОК се регистрират и разглеждат само писмени жалби и възражения.

При постъпване на възражения, се процедира по следния начин:

- Регистрират се в дневник, съдържащ информация, съгласно **„Дневник за жалби и възражения“ - Приложение №27** ;
- Възраженията се приемат и уреждат единствено от Ръководителя на „ОРИОН 5 – ЛАБ“;
- Попълва се фиш за установено несъответствие – **Приложение №22**;
- Последващ контрол се извършва в присъствието на упълномощен представител на клиента, Ръководителя на ОК или инспекторите, участвали в проведения първоначален контрол;
- При поискване от клиента, повторен контрол може да се извърши и от друг независим Орган за контрол, с обхват на акредитация в съответствие с контролирания обект.

При постъпване на жалби, се спазва следният ред:

- Регистрират се в дневника за жалби и възражения – **Приложение №27**;
- Ръководителят на „ОРИОН 5 – ЛАБ“ своевременно установява причината за постъпването на жалбата (просрочване, ограничен достъп до контролирания обект, необходимост от извършване на повторен контрол, съмнения за неизправност на техническите средства и др.);
- Попълва се фиш за установено несъответствие – **Приложение №22** или фиш за констатирани аномалии, възпрепятстващи провеждането на контрола – **Приложение №19**;
- По възможност, с клиента се договаря нов срок за изпълнение на услугата.

Ръководителят на Органа за контрол изпраща на клиента, заедно с Протоколите и Сертификата от повторния контрол, писмен отговор относно жалбата или възражението. Отговорникът по системата за управление поддържа обратна връзка с клиентите и събира необходимата информация за удовлетвореността им, след вече взето решение и предприети мерки по регистрираната жалба или възражение.

Срокът за разглеждане и решаване на регистрирани жалби и възражения е до **един месец**, като се съгласува с клиента.

Възможни ситуации за възникване на жалби и възражения от страна на клиенти са:

- Съмнения в компетентността на персонала, извършващ контрола;
- Недоверие в констатираните резултати от измерванията/изпитванията;
- Неспазване на договорените срокове за изпълнение на контрола;
- Субективни фактори.

Когато жалбата/ възражението се отнася до дейности, проведени от членовете на Висшето ръководство на ОК, разглеждането и вземането на решения се извършва от външно за Органа за контрол лице, определено чрез сключване на договор за сътрудничество с акредитиран Орган за контрол, притежаващ необходимата компетентност и акредитация по обхвата на жалбата/възражението.

Задължителни изисквания към лицето, разглеждащо жалбата/възражението са:

- да притежава познания и компетентност в обхвата на контрол и по описаните в жалбата/възражението казуси;
- да спазва изискванията за независимост, безпристрастност и опазване на професионална тайна;
- отсъствие на взаимовръзки с ОК „ОРИОН 5 – ЛАБ“ при СД „ОРИОН 5 – ВАТРАЧКИ И СИНОВЕ“ , съответно и с подателя на жалбата/възражението.
- При невъзможност за постигане на съгласие от двете страни, „ОРИОН 5 – ЛАБ“ гарантира правото на жалбоподателя, контролирания обект да бъде предоставен на Орган за контрол от трета страна, притежаващ необходимата компетентност и обхват на акредитация за извършване на контрола и удовлетворяване изискванията на клиента.

ОК „ОРИОН 5 – ЛАБ“ при СД „ОРИОН 5 – ВАТРАЧКИ И СИНОВЕ“ поддържа договорни отношения с акредитиран Орган за контрол. В договора са описани клаузи за компетентност, независимост и конфиденциалност.

Когато се установи, че причините довели до различията (технически или субективни) са в ОК „ОРИОН 5 – ЛАБ“, се извършват превантивни или коригиращи действия. Персоналът на Органа за контрол носи отговорност за неточности по извършените действия. Проучването и решенията по постъпилите жалби и възражения се извършва без допускане на каквито и да е дискриминационни действия.

След вземане на решение по жалба/възражение, Органът за контрол отговаря на подателите с писмо-обосновка, аргументираща предприетите действия. Когато една от страните е неудовлетворена от решението на ОК, всички спорове и несъгласия се уреждат по съдебен път, като разходите са за сметна на неизправната страна.

#### **4. Позоваване.**

- 4.1. БДС EN ISO/IEC 17020:2012;
- 4.2. Раздел №15 от СУ – „Жалби и възражения“.

#### **5. Съпътстващи документи.**

- 5.1. Писмени жалби/възражения от клиенти на ОК;
- 5.2. Дневник за регистриране на жалби и възражения – Приложение №27;
- 5.3. Фиш за установено несъответствие – Приложение №22;
- 5.4. Фиш за констатирани аномалии, възпрепятстващи провеждането на контрола – Приложение №19;
- 5.5. Договор за сътрудничество с акредитирани Органи за контрол;
- 5.6. Решение по жалби/възражения и обосновка за предприети действия – Приложение №51.