

Орган за контрол от вид С при "ВЕСТА-17" ЕООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ОПК	08
		ВЕРСИЯ №	01
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	РЕВИЗИЯ №	01
		Дата	15.12.2017
		Стр.2/3	

ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

1. Цел.

Тази процедура регламентира реда и сроковете за разглеждане на възникнали жалби и възражения.

2. Отговорности

Отговорност по действието, прилагането, поддържането и актуализирането има лице не участващо контрола и отговорника по качеството.

Лице не участващо в първоначалните дейности по контрол на обекта и обобщава жалбата/възражението, извършва проверката за основание и излиза с решение за това. Той ръководи и следи от близо целия процес и носи цялата отговорност за изпълнението на процедурата.

Издирването на причините за жалбата /възражението се извършва от лице не участващо контрола със съдействието на персонала на органа.

Всеки член от персонала носи персонална отговорност за основателно подадена жалба /възражение касаеща него или областта/дейността за която той отговаря.

3. Определения

ЖАЛБА – изразяване на неудовлетвореност, различна от възражение, от лице или организация до орган за контрол, свързано с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

ВЪЗРАЖЕНИЕ – искане от доставчика на обекта за контрол до органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект.

4. Описание.

4.1. Всеки възложител се запознава на място с настоящата процедура , което удостоверява с подпис в ФК 13 "Поръчка за контрол".

4.2. Жалби/възраженията се приемат само в писмен вид. Те трябва да съдържат точна идентификация на подателя и обекта/субекта на жалбата/възражението. Жалбите /възраженията се отбелязват с номер и дата и се вписват в **ФК 14 "Дневник за жалби и възражения"** от отговорника по качеството.

4.3.Отговорникът по качеството информира ръководителя на ОК за жалбата/възражението. Лице не участващо в контрола преценява реда за разглеждането ѝ, и кои лица от персонала на ОК да участват в разглеждането.

4.4. Всички жалби/възражения се разглеждат в 15-дневен срок от получаването им от лице не участващо контрола със съдействието на целият персонал.

4.5. След изтичане на срока по т.4.4 Лицето приело жалбата/възражение, изготвя писмено становище относно основателността на жалбата/възражението, което се изпраща на подателя.

4.6. При положително становище (основателна жалба/възражение) се определят отговорните лица и щетите. Попълва се "Формуляр за несъответствие" ФК 07 и се действа по реда и сроковете определени в ОПК 12 "Коригиращи и превантивни действия".

Орган за контрол от вид С при "ВЕСТА-17" ЕООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ОПК	08
		ВЕРСИЯ №	01
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	РЕВИЗИЯ №	01
		Дата	15.12.2017
		Стр.3/3	

При необходимост от извършване на повторен контрол и при основателност на жалбата/възражението, разходите по контрола са за сметка на органа.

Ако коригиращите действия по една основателна жалба/възражение са приключили и клиента е удовлетворен, то жалбата/възражението се счита за закрыта. Това се отбелязва от лицето приело жалбата/възражение подадена в органа във **ФК 14 "Дневника за жалби и възражения"**.

Доказаните финансовите щети, нанесени на клиента (подателя) се поемат изцяло от органа за контрол.

4.7. При отрицателно становище (неоснователна жалба/възражение) разходите направени по време на разглеждането се поемат от подателя.

4.8. Подателят има право в 7 (седем) дневен срок от получаване на становището по т. 4.5 да направи писмено възражение.

4.9. В случаите по т. 4.8 се пристъпва по определения от закона съдебен ред.

5. Документиране.

Всички дейности в процедурата за уреждане на жалби и възраженията се документират. Документите се разглеждат като записи и се архивират, съгласно реда и сроковете посочени в **"Управление на документи и записи" ОПК 09**. Оценката на жалбите/възраженията дава указания за слабите места в процеса на дейностите на органа за контрол. Записите за жалбите се използват като входна информация при вътрешни одити и преглед от ръководството.

Съпътстващи документи:

ФК 13 "Поръчка за контрол"

ФК 14 - "Дневник за жалби и възражения"

ФК 07 - "Формуляр за несъответствие"

ОПК 12 - "Коригиращи и превантивни действия"

ОПК 09 - "Управление на документи и записи"