

## **ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ И ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕТО ИМ**

### 7.5.1. Цел на процедурата.

Тази основна процедура определя методологията за приемане, регистрацията и решаване на постъпващите жалби и възражения в ОКС.

### 7.5.2. Обхват на процедурата

Процедурата обхваща всички изисквания за решаване на постъпилите жалби и възражения в ОКС.

### 7.5.3. Съкращения

**РОК** - Ръководител на органа за контрол

**ОК** - Отговорник по качеството

**ВИ** - Водещ изпълнител

**И** - Изпълнител

### 7.5.4. Описание

Жалбите на клиентите се отнасят до неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред органа за контрол във връзка с дейностите му, на което се очаква отговор.

Възражението е искане на предоставящия обекта за контрол до органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект.

7.5.4.1. Органът за контрол приема жалби и възражения само в писмена форма.

7.5.4.2. Жалбите и възраженията на клиентите и съответните отговори от страна на ОКС се приемат и описват във дневник за регистрация на жалби и възражения от отговорника по качеството (ОД 07.05).

7.5.4.3. След получаване на жалба или възражение отговорникът по качеството в ОКС изпраща писмо, с което уведомява подателя на жалбата или възражението, че жалбата или възражението ще бъде обсъдено в ОКС в срок от 10 дни, ако те се отнасят до дейностите на ОКС.

7.5.4.4. Жалбите и възраженията на клиентите се разглеждат и решенията се вземат от ръководителя на ОКС, при негово отсъствие от зам.ръководителя, и ако те двамата са участвали в контрола от лице/лица не участвали във въпросните първоначални дейности на контрол.

Основните елементи на разглеждане на жалбите и възраженията са:

- Приемане на жалбата или възражението;

Заличени лични данни

- Постъпилите жалби и възражения се описват във входящо-изходящия дневник за регистрация на жалби и възражения – ОД 07.05;
- Отговорникът по качество уведомява вносителите на жалбата или възражението, че те са получени в ОКС и в десет дневен срок ще бъдат разгледани с целия персонал;
- Решението по жалбата или възражението се взема от компетентен специалист, който не е участвал в контрола, за който се отнасят жалбата и възражението или от компетентен външен експерт специално нает за случая, които изготвят докладна записка до ръководителя на ОКС;
- Когато жалбата или възражението са основателни контролът се повтаря за сметка на ОКС не по-късно от 15 дни от постъпването на жалбата или възражението;
- Когато жалбата или възражението са неоснователни отговорникът по качество заедно с експертите изготвят мотивиран доклад, който в 10 дневен срок от постъпването на жалбата или възражението ОКС изпраща на вносителите на жалбата или възражението.

7.5.4.5. Разискванията, действията и решенията, които ОКС ще предприеме, се протоколират от отговорника по качеството и се записват във фиш за жалби и възражения (ОД 07.06).

7.5.4.6. Когато жалбата или възражението на клиента са основателни, се предприемат коригиращи действия съгласно ПР 08.07.

7.5.4.7. Когато възражението е основателно и е свързано с резултата от контрола се извършва повторен контрол в удобно за възразяващия време в присъствие на упълномощено от него лице. Ако резултатите от повторния контрол потвърдят тези от първоначалния контрол, то разходите по повторния контрол са за сметка на страната загубила спора. Ако подалия възражението не е съгласен с резултатите от повторния контрол, то спора се решава съгласно действащото в страната законодателство.

Ако при повторния контрол се получат резултати различни от тези на първоначалния, то следват действия съгласно ПР 07.04.

7.5.4.8. Решението от разгледаните жалби и възражения се изпраща до подателя им в срок не по-голям от 1 месец.

7.5.4.9. Всички записи от уреждането на получените жалби и възражения се управляват съгласно ПР 08.07.

7.5.4.10. Отговорникът по качеството отговаря за приемането, регистрирането и придвижването на жалбите и възраженията.