

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ – ВИД А

РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ

ПРОЦЕДУРА
ОК-А / ПР-КК-15

Влиза в сила
от:
26.07.2016
г.

Изд. 1
Версия
5
Стр. 1
Всичко
листа: 6

ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Вид на изданието: оригинал
копие

Притежатели на контролирани копия:

№	Име, фамилия	Отдел	Длъжност	Копие/ оригинал	Дата на получаване	Подпис
1.		ИА "БСА"		оригинал		
2.	д-р Александър Златанов	РЗИ Софийска област	директор	Копие 1	21.10.2013г	
3.	Д-р Недялко Русев	РЗИ Софийска област	отг. по качеството	Копие 2	26.07.2016г	
4.	Младенка Спасова	РЗИ Софийска област	отг. по НО	Копие 3	18.11.2015г	
5.	Григор Патриков	РЗИ Софийска област	отг. по МО	Копие 4	26.07.2016г	
6.	Ели Илиева	РЗИ Софийска област	р-л ОК-Вид А	оригинал	26.07.2016г	

Разработил:	Отговорник по качеството	Д-р Недялко Русев		25.07.2016 г.
Проверил:	Отговорник по НО	Младенка Спасова		20.11.2015 г.
Утвърдил:	Ръководител на ОК-А	Ели Илиева		26.07.2016 г.
	Длъжност	Име, фамилия	Подпис	Дата

<p>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ – ВИД А</p> <p>РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ</p>		
<p>ПРОЦЕДУРА</p> <p>ОК-А / ПР-КК-15</p>	<p>Влиза в сила от: 26.07.2016 г.</p>	<p>Изд. 1 Версия 5 Стр. 2 Всичко листа: 6</p>
<p>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</p>		

I. ЦЕЛ: Настоящата процедура регламентира реда и начина за подаване, регистриране, разглеждане и вземане на решение за основателност на постъпили в ОК-А жалби, както и за информирание на жалбоподателите.

II. ОБХВАТ: Тази процедура се прилага във всеки случай на постъпила жалба или възражение. Може да се отнася за:

дейността на ОК-А (напр. начин на извършване на контрола, достоверност на резултатите, неспазени срокове, неизпълнение на договорености, оформяне на протокол или сертификат от контрол);
дейността на служители на ОК-А

III. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ НА ПЕРСОНАЛА:

Компетентните лица, които не са участвали в първоначалните дейности по извършване на контрола отговарят за осигуряване на действията с постъпили жалби и възражения.

IV. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ:

1. Основни понятия

Жалба – всяко изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация, свързано с дейността на ОК-А, на което се очаква отговор.

Възражение – искане от предоставящия обекта за контрол до ОК-А за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект.

2. Подаване и регистриране на жалби и възражения

За да бъде разгледана и регистрирана като жалба/възражение постъпила информация в ОК-А, следва да бъде написана на български език, да бъде идентифицирана като жалба/възражение, и да съдържа:

за физически лица – трите имена, адрес, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв;

за юридически лица – наименование на юридическото лице/ едноличния търговец, седалище и адрес на управление, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв; изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата/възражението; дата и подпис на подателя.

Проверка за редовност на подадената информация, идентифицирана като жалба/възражение, се извършва в деловодството на РЗИ – Софийска област и след подпис от Директора се насочва към ОК-А.

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ – ВИД А		
РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ		
ПРОЦЕДУРА	Влиза в сила от: 26.07.2016 г.	Изд. 1 Версия 5 Стр. 3 Всичко листа: 6
ОК-А / ПР-КК-15		
ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ		

Настоящата процедура е достъпна и на разположение на заинтересованите лица при поискване, в приемното на ОК-А.

3. Преценка за даване на ход на жалбата – Компетентните лица, които не са участвали в първоначалните дейности по извършване на контрола дават преценка за ход на жалбата/възражението, след проверка на основателността им.

3.1 Не се дава ход на жалбата/възражението в случай, че:

- жалбата/възражението са неоснователни;

не се отнася до компетентността на ОК-А;
подателят оттегли жалбата/възражението си;
се установи анонимност;

е подадена повторно по въпрос, по който има решение, освен ако е във връзка с изпълнението на решението или се основава на нови факти и обстоятелства.

Оценката за основателност се извършва до пет работни дни от получаване на жалбата/възражението.

В случай, че жалбата/възражението са оставени без разглеждане, съответното компетентно лице, което не е участвало в първоначалните дейности по извършване на контрола докладва на Директора на РЗИ – Софийска област. Жалбоподателя се уведомява за взетото решение писмено от отговорното лице в седемдневен срок от получаването ѝ.

3.2 При основателна жалба/възражение, се предприемат съответните коригиращи или превантивни действия, съгласно ОК-А/ПР-КК-18 „Коригиращи и превантивни действия“. При желание на клиента, успореден контрол може да бъде извършен и от външна независима, акредитирана организация.

3.3 ОК-А извършва действия по уреждане на жалбите/възраженията в едномесечен срок от регистрирането им.

3.4 Получаването на жалбите и възраженията, както и вземането на решения по тях не води до дискриминационни действия.

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ – ВИД А		
РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ		
ПРОЦЕДУРА ОК-А / ПР-КК-15	Влиза в сила от: 26.07.2016 г.	Изд. 1
		Версия 5
ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ		Стр. 4
		Всичко листа: 6

4. Извършване на контрола и заплащане.

При потвърждаване на първите резултати, разходите се заплащат от клиента или друго упълномощено от него лице;
В случаите, че повторният резултат е верният (отговаря), разходите са за сметка на ОК-А;
ОК-А предоставя на клиента възможност за достъп съгласно процедура ОК-А /ПР-КК-06;
Резултатите от контрола се нанасят в протокол, копие от който се предоставя на клиента.

5. ОК регистрира постъпилите жалби/възражения в „Дневник за жалби и възражения”. Информация за напредъка и резултатите се предоставя на клиента от Ръководител ОК-А.
6. Решението, което се съобщава на подателя на жалбата/възражението, се взима от отговорно и компетентно лице, което не е участвало в първоначалните дейности по извършване на контрола и се одобрява от Директора на РЗИ – Софийска област. ОК-А официално съобщава на клиента за края на процеса на разглежданена жалбата/възражението.

7. Записите от всички жалби/възражения и предприетите дейности се архивират и съхраняват до пет години, ако не се изисква друго от закона.

8. Списък на постъпилите през съответната година жалби/възражения е приложение към протокол от преглед на ръководството и се управлява съгласно ОК-А/ПР-КК-04 „Преглед на ръководството”.

Всички записи, създадени във връзка с прилагането на тази процедура се управляват по реда на ОК-А/ПР-КК-01 „Управление на документи с вътрешен произход” и ОК-А/ПР-КК-09 „Управление на записите”.

Приложение:

1. Блок схема “Управление на жалби и възражения” ОК-А / ПР-КК-15-БС-01;

2. „Дневник за жалби и възражения” ФК-1 ОК-А / ПР-КК-15

3. ОК-А / ПР-КК-06 “Управление на услугите”

ОК-А / ПР-КК-18 “Коригиращи и превантивни действия”

ОК-А / ПР-КК-04 “Преглед от ръководството”

ОК-А / ПР-КК-01 “Управление на документи с вътрешен произход”

ОК-А / ПР-КК-09 “Управление на записите”

Преглед, утвърждаване и преразглеждане – изпълнява се процедура ОК-А / ПР-КК-01 “Управление на документи с вътрешен произход”.