

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ – ВИД А РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ		
ПРОЦЕДУРА ОК-А/ПР-КК-15	Влиза в сила от: 10.04.2024 г.	Издание: 1 Версия: 6 Стр.2 от 5
ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ		

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.

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.

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ – ВИД А РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ		
ПРОЦЕДУРА ОК-А/ПР-КК-15	Влиза в сила от: 10.04.2024 г.	Издание: 1 Версия: 6 Стр.3 от 5
ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ		

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.

4. Извършване на контрола и заплащане.

- При потвърждаване на първите резултати, разходите се заплащат от клиента или друго упълномощено от него лице;
- В случай, 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 взема 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 действия 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”

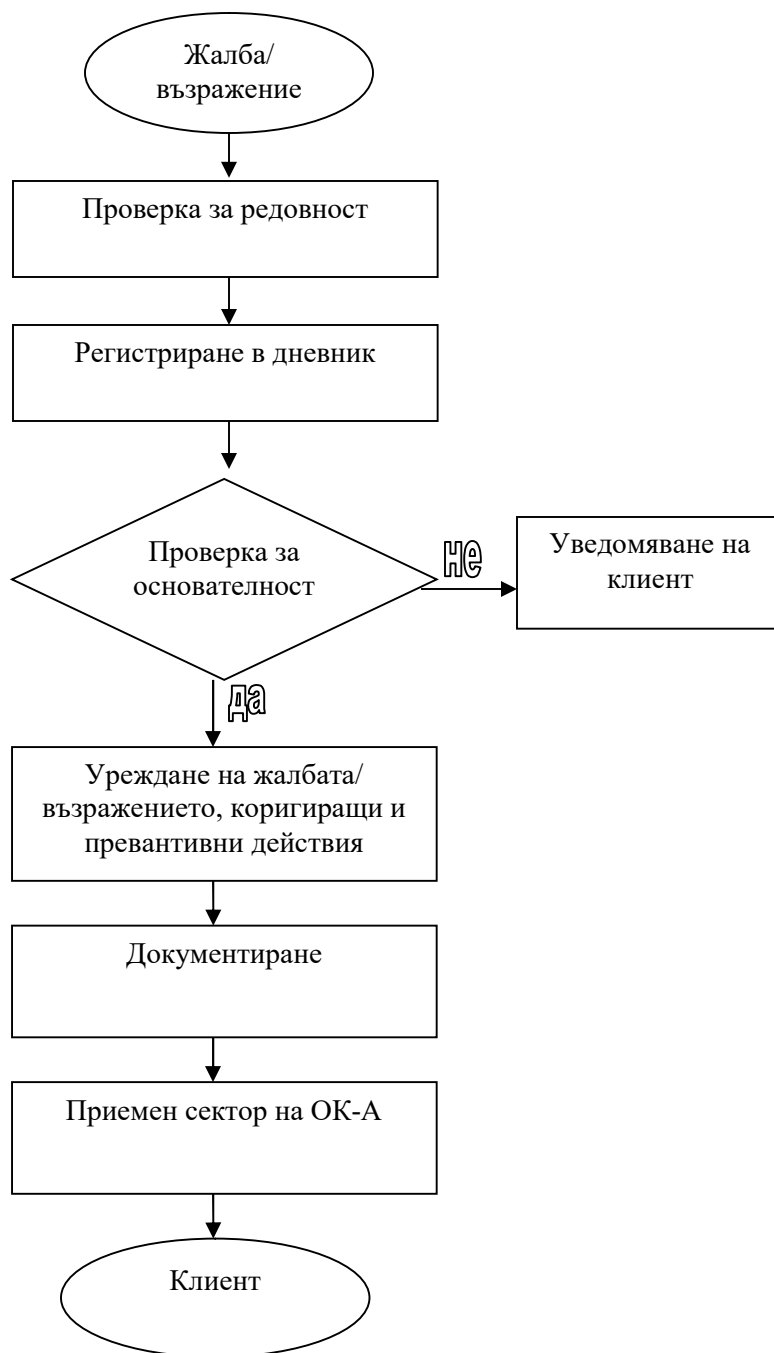
Преглед, утвърждаване и преразглеждане – изпълнява се процедура ОК-А / ПР-КК-01 “Управление на документи с вътрешен произход”.

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ – ВИД А РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ		
ПРОЦЕДУРА ОК-А/ПР-КК-15	Влиза в сила от: 10.04.2024 г.	Издание: 1 Версия: 6 Стр.4 от 5
ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ		

ОК-А / ПР-КК-15-БС-01

БЛОК- СХЕМА

УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ



**ОРГАН ЗА КОНТРОЛ – ВИД А
РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ**

П Р О Ц Е Д У Р А
ОК-А/ПР-КК-15

Влиза в сила от:
10.04.2024 г.

Издание: 1
Версия: 6
Стр.5 от 5

ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

ФК-1 ОК-А/ПР-КК-15

Дневник за жалби и възражения

№	Дата	Клиент	Жалба/ възражение	Проверка за основателност	Проверил Дата/подпис	Начин на уреждане	Проверка изпълнение Дата/подпис