



## ВЪЗРАЖЕНИЯ И РЕКЛАМАЦИИ

### 1. Предмет

Настоящата процедура на системата за управление (p05) на ОССУ към „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД определя редът за разглеждане на възражения и рекламации (жалби).

#### 1.1 Възражения

Възражения могат да възникнат при или във връзка с:

- ✓ отказ за приемане на заявка за сертификация;
- ✓ решение за отказ за издаване, отнемане или преустановяване (временно спиране) на сертификат;
- ✓ прекратяване на процедура за одобрение на персонал.

#### 1.2 Рекламации (жалби)

Рекламациите могат да бъдат два вида:

- ✓ свързани с дейностите по сертификация, за които ОССУ е отговорен;
- ✓ по отношение на сертифицирано лице.

Рекламации, свързани с дейностите по сертификация на ОССУ могат да възникнат при или във връзка с:

- ✓ неспазване договорените срокове за сертификация;
- ✓ отсъствие на прозрачност на прилаганата от ОССУ процедура по сертификация и други;
- ✓ конфликт на интереси;
- ✓ поведението на служителите или сътрудниците на ОССУ

### 2. Област на приложение

Процедурата е задължителна за изпълнение от всички сътрудници, в т.ч. външни одитори и експерти на ОССУ към „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД.

### 3. Термини и определения

Използваните в процедурата термини и определения съответстват на тези, дадени в стандартите БДС EN ISO 9000:2015 (СУК. Основни принципи и речник), БДС EN ISO/IEC 17021-1:2015 и Наръчника на системата за управление на ОССУ.

### 4. Отговорности и пълномощия

Отговорностите и пълномощията за изпълнение на процедурата са отразени в т. 5 на настоящата процедура.



## 5. Описание на процедурата

### 5.1. Действия при постъпили рекламации (жалби):

#### 5.1.1. Подаване и регистриране на рекламации/ жалби:

За да бъде разгледана и регистрирана като рекламация (жалба), постъпилата информация в ОССУ към „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД следва да съдържа:

- ✓ трите имена и адрес, телефон, факс и електронен адрес;
- ✓ изложение на обстоятелствата, на които се основава рекламацията;
- ✓ искането;
- ✓ подпис на подателя.

Проверка за редовност на подадената информация, идентифицирана като рекламация, се извършва от МК и в случай, че не е налична посочената по-горе информация, се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите нередности в седемдневен срок от получаване на съобщението.

При неизпълнение на дадените указания, подадената информация не се регистрира като рекламация (жалба) и не се разглежда.

При редовност на рекламацията същата се регистрира от МК в f05-01 Регистър на възражения и рекламации и я предоставя на Управителя на „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД и Ръководителя на ОССУ към „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД.

#### 5.1.2 Преценка за даване ход на рекламацията/жалбата:

Управителят на „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД и Ръководителят на ОССУ правят преглед и се произнасят за предприемане на последващи действия:

##### 1. Не се дава ход на рекламацията/жалбата в случай, че:

- ✓ не е отнесена към компетентността на ОССУ;
- ✓ подателят няма интерес от рекламацията/ обжалването;
- ✓ подателят писмено оттегли рекламацията/ жалбата 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.

В случай, че остави рекламацията без разглеждане, ОССУ уведомява подателя писмено в 7(седем) дневен срок от получаването ѝ.

##### 2. Дава ход на жалбата като определя ред, по който се разглежда.

### 5.2. Разглеждане на рекламации и вземане на решение за основателност

ОССУ разглежда рекламациите/жалбите в едномесечен срок от регистрирането им, като в рамките на същия срок се произнася и решението за основателност. В случаите, при които се налага по-продължително проучване на изложените обстоятелства, получаване на допълнителна информация



и/или провеждането на извънредна оценка на място този срок може да бъде удължен с още 1 месец, за което се уведомява подателят.

### **5.2.1. Рекламации, свързани с дейността на ОССУ**

След даване ход на жалбата Управителят на „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД чрез заповед определя работна група за разглеждане на рекламацията/жалбата за всеки конкретен случай. В състава на всяка работна група се включват Ръководителят на ОССУ, МК и счетоводителят/юрисът на „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД в зависимост от естеството на рекламацията. При фактическа или правна необходимост може да се определи работна група в по-широк състав, както и да се привличат външни експерти. В срок до 15 дни от регистрирането на рекламацията/жалбата, работната група събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по рекламацията и изготвя становище с предложение за решение по основателността на рекламацията. Изготвеното становище за резултатите от проверката с приложените доказателства се регистрира в f05-01 Регистър на възражения и рекламации.

В едноседмичен срок от регистрирането на становището по рекламацията/жалбата писмено се уведомява подателя й.

Когато рекламацията е подадена от клиент на сертифицирана от ОССУ организация, ОССУ уведомява сертифицираната организация за постъпилата рекламация и изисква писмено становище по нея. След получаването на становището, преценява необходимостта от събиране на допълнителна информация, вкл. посещение на място.

В хода на проверката ОССУ събира цялата необходима информация относно постъпилата рекламация. Лицата, които са имали предишно участие, свързано с предмета на рекламацията не се допускат да участват в процеса на събиране на информация и при вземането на решение.

### **5.2.2. Рекламации, свързани с дейността на персонала на ОССУ**

След даване ход на рекламацията/жалба, свързана с дейността на персонала на ОССУ към „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД, тя се разглежда от Управителя на „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД и РОССУ.

При необходимост Управителят/РОССУ може да изиска писмена информация от персонала на ОССУ, имащ отношение към рекламацията, която следва да бъде представена в 10-дневен срок от поискването.

В срок до един месец от регистрирането на жалбата Управителят/РОССУ извършва анализ на фактите, събрани в процеса на проучване на рекламацията/жалбата и изготвя становище по основателността й. Изготвеното становище за резултатите от проверката с приложените доказателства се регистрира в f05-01 Регистър на възражения и рекламации.

В едноседмичен срок от регистрирането на становището по рекламацията/жалбата писмено се уведомява подателя й.

### **5.3. Предприемане на действия и оценка на тяхната ефикасност.**

В случай, че рекламацията/жалбата е основателна от страна на ОССУ се предприемат съответни коригиращи действия, съгласно р06 Управление на коригиращи действия.



В началото на всяка календарна година МК изготвя информация, относно постъпилите през предходната година рекламации и резултатите от тяхното разглеждане, която се представя при прегледа от ръководството.

#### **5.4. Информирание на подателя на рекламацията**

ОССУ информира писмено подателя на рекламацията/жалбата, както следва

- ✓ в едноседмичен срок от взетото решение и за резултата от предприетите действия;
- ✓ в 10-дневен срок преди изтичане срока за произнасяне по основателността на рекламацията/жалбата за необходимостта от провеждане на допълнителни действия и удължаване на срока за вземане на решение.

#### **5.5. Действия при постъпили възражения**

ОССУ към „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД разглежда като възражение всяко искане, изразено от сертифицирано лице или организация, за преразглеждане на всяко неблагоприятно решение взето от ОССУ. Неблагоприятните решения включват:

- ✓ отказ за приемане на заявка за сертификация;
- ✓ прекратяване на процедура за одобрение на персонал;
- ✓ искане за коригиращи действия;
- ✓ промени в обхвата на издадения сертификат;
- ✓ решения за отказ или отнемане на сертификат и
- ✓ всяко друго действие, което възпрепятства получаването на сертификат.

**5.5.1.** Възражения се подават писмена форма с необходимата обосновка до Управителя на „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД и се регистрират от МК в f05-01 Регистър на възражения и рекламации. В срок от три дни МК информира Управителя за необходимостта от свикване на Комисия по възражения (КВ).

#### **5.5.2. Състав и организация на работата на Комисията по възражения (КВ).**

Управителят, съвместно с РОССУ, в 7-дневен срок от информирането за постъпило възражение, определя чрез Заповед Комисия по възражения (КВ) за всеки конкретен случай.

В заповедта за КВ се определя председател и минимум двама членове. Председателят е лице с подходящо образование и добро познаване на процедурите за сертификация на системите за управление, а останалите членове се определят по компетентност в зависимост от спецификата на постъпилото възражение. Председателят, както и членовете на комисията са компетентни по отношение на СУ, като изискването е поне един от членовете да не е бил ангажиран в процеса на одита и да не е взел участие в решението за сертификация.

Срокът за произнасянето на решение от КВ е до 1 месец от датата на постъпване на възражението. Комисията по възражения се произнася по възражението чрез изготвяне на писмено обосновано и мотивирано решение като уведомява съответно Управителя, РОССУ, както и Комитета за запазване на безпристрастността, ако съществува заплаха за безпристрастността.



Членовете на Комисията по възражения подписват Декларация за независимост и опазване на производствената и търговска тайна (f07-18) за всеки конкретен случай, разглеждан от тях.

Решенията се взимат с обикновено мнозинство от 2/3 от гласовете. Член, който не е съгласен с мнението на мнозинството подписва протокола с мотивирано особено мнение.

Комисията заседава при закрити врати като спазва принципа за конфиденциалност.

Председателят на КВ предоставя копие от взетите решения на Управителя, на Ръководителя на ОССУ и на подателя на възражението най-късно до 7 (седем) дни от вземане на решението, а оригиналът се предоставя за съхранение при МК.

Решенията на КВ са задължително за изпълнение за РОССУ, ЗРОССУ и съответните одитори.

Изготвеното становище за резултатите от проверката с приложените доказателства се регистрира в f05-01 Регистър на възражения и reklamacии.

### **5.6. Обжалване**

В случаите, когато подателят на възражението не е удовлетворен от решението на Комисията по възраженията, той може да се обърне към акредитиращия орган и/или към съда.

ОССУ към „ИМЪРДЖЪНСИ СЕРТИФИКЕЙШЪН“ ООД обсъжда заедно с клиента и подалия reklamacията / възражението дали предмета им и взетото решение могат да бъдат огласени на обществеността и в каква степен.

### **6. Оперативни документи**

- ✓ f05-01 Регистър на възражения и reklamacии