

Орган за сертификация на системи за управление ТЮФ РЕЙНЛАНД - БЪЛГАРИЯ ЕООД	РАБОТНА ИНСТРУКЦИЯ	РИ-СУ-04-01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ И ЖАЛБИ	Издание: 4
		Лист 1/5

### Съдържание:

- 1. Предмет**
- 2. Област на приложение**
- 3. Термини и определения**
- 4. Дейности и отговорности**
- 5. Описание на процедурата**
  - 5.1 Управление на възражения и жалби
    - 5.1.1 Получаване и регистриране на възражения и жалби
    - 5.1.2 Проверка, разглеждане и решения по възражения и жалби
    - 5.1.3 Изпълнение на решенията по възраженията и жалби и уведомяване на подателя на възражението или жалбата
    - 5.1.4 Проследимост и документиране на възраженията и жалбите
- 6. Съпътстващи документи**
- 7. Приложения**

Разработил:	Проверил:	Утвърдил:
Длъжност: МК Име: Л. Пейчева Подпис: Дата: 01.06.2018	Длъжност: РОССУ Име: Р. Ефремова Подпис: Дата: 01.06.2018	Длъжност: Управител Име: С. Владимиров Подпис: Дата: 01.06.2018

Орган за сертификация на системи за управление ТЮФ РЕЙНЛАНД - БЪЛГАРИЯ ЕООД	РАБОТНА ИНСТРУКЦИЯ	РИ-СУ-10-01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ И ЖАЛБИ	Издание: 4
		Лист 2/5

### 1. Предмет

Настоящата работна инструкция (РИ) определя дейностите и отговорностите при управление на възражения и жалби отправени към дейността на ОССУ към ТЮФ РЕЙНЛАНД - БЪЛГАРИЯ ЕООД (ТРБ).

### 2. Област на приложение

Инструкцията е задължителна за изпълнение от всички длъжностни лица, в т.ч. сътрудници, одитори и експерти на ОССУ.

### 3. Термини и определения

Използваните в инструкцията термини и определения съответстват на тези, дадени в стандартите и другите документи, посочени в Наръчника на системата за управление на ОССУ, приложение № 3, "Съпътстващи документи".

#### Възражение

Устно или писмено несъгласие с взето решение или друго действие.

#### Жалба

Устно или писмено оплакване/ изказване на неудовлетвореност от нередности с молба да бъдат отстранени.

### 4. Дейности и отговорности

Дейностите и отговорностите при управление на възражения и жалби са дадени в следващата матрица и в т.5 от процедурата.

#### МАТРИЦА НА ДЕЙНОСТИТЕ И ОТГОВОРНОСТИТЕ

№	ДЕЙНОСТИ	КОМПЕТЕНТНА ДЛЪЖНОСТ				БЕЛЕЖКИ
		Р	О	С	И	
1	Получаване на възражения и жалби		МК, Сътр.			
2	Регистриране на възражения и жалби в Дневник за възражения и жалби		МК			
3	Проверка, разглеждане и решения по възражения и жалби	К	К	Засегнати лица		
4	Изпълнение на решения, корекции и коригиращи действия определени от комисията	К	PCY, МК, ВО, О, Е, Сътр.			
5	Контрол по изпълнение на решения, корекции и коригиращи действия и оценка на ефикасността		МК			
6	Официално писмено уведомяване на подателя на възражението или жалбата		МК			

#### Легенда:

Р /РЕШЕНИЕ/ - Посоченото длъжностно лице е упълномощено да взема решения по дадената дейност

О /ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ/ - Посоченото длъжностно лице е упълномощено и отговорно за осъществяването на дадената дейност.

С /СЪДЕЙСТВИЕ/ - Посоченото длъжностно лице сътрудничи, съгласува и подкрепя осъществяването на дадената дейност.

И /ИНФОРМИРАНЕ/ - Посоченото длъжностно лице трябва да бъде информирано от длъжностното лице, осъществило дадената дейност.

К – Комисия към ОССУ

PCY – Ръководител СУ

МК – Мениджър по качеството

ВО – Водещ одитор

О – Одитор

Е – Експерт

Сътр. – Сътрудници

Орган за сертификация на системи за управление ТЮФ РЕЙНЛАНД - БЪЛГАРИЯ ЕООД	РАБОТНА ИНСТРУКЦИЯ	РИ-СУ-10-01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ И ЖАЛБИ	Издание: 4
		Лист 3/5

## 5. Описание на процедурата

ОССУ е разработил документиран процес в тази инструкция, който регламентира получаването, оценяването и вземането на решения в случаи на възражения и жалби към неговата дейност по сертификация на системи за управление. При управлението на възражения и жалби трябва да се спазват изискванията за опазване на професионалната тайна по отношение на подателите и предмета на възраженията и жалбите.

Възражения и жалби от дейността на ОССУ могат да постъпят от:

- Клиенти и партньори на ТРБ.
- Дружества на TÜV Rheinland Group;
- Други заинтересовани страни.

### 5.1 Управление на възражения и жалби

При управлението на възражения и жалби към дейността по сертификация на СУ, ОССУ се стреми да разглежда постъпилите възражения и жалби максимално бързо и обективно, да взема съответните решения и да предприема необходимите корекции и коригиращи действия в интерес на клиентите, партньорите на ТРБ и заинтересованите страни с цел запазване на тяхното доверие и постигане на тяхната удовлетвореност.

Процесът на разглеждане на възражения и жалби включва следните елементи и методи:

- а) Процес на получаване, потвърждаване и проверка на възражението и жалбата, както и вземане на решения за предприемане на действия за разглеждането им, като се вземат предвид резултати от предишни подобни възражения и жалби;
- б) Проследимост и документиране на възражения и жалби, включително действията, предприети за тяхното разрешаване;
- в) Предприемане на всички подходящи корекции и коригиращи действия.

ОССУ е отговорен за всички взети решения на всички нива от процеса на разглеждане на възражения и жалби. ОССУ осигурява лицата, участващи в процеса на разглеждане на възражения и жалби, да са различни от тези, които са извършвали одитите, които са взели решения за сертификация или са извършвали други действия свързани с възражението или жалбата. Получаването, проучването и вземането на решения по възраженията и жалбите не трябва да водят до дискриминационни действия спрямо подателите на възражения и жалби.

#### 5.1.1 Получаване и регистриране на възражения и жалби

При получаване на писмени или устни възражения и жалби в ОССУ свързани с проведени одити, взети решения за сертификация или други дейности на ОССУ, МК ги регистрира в „Дневник за възражения и жалби”, след което информира за това РОССУ и съответния РСУ. ОССУ потвърждава официално с писмо или е-мейл пред подателя на възражението или жалбата тяхното получаване.

При получаване на устни възражения и жалби по телефона или в разговор, сътрудникът, който е провел разговора, трябва да документа получената информация под формата на докладна записка със следното съдържание: фирма, име на лицето, подало възражение или жалба, описание на възражението или жалбата, дата на постъпване. След това тя се предава на МК, който я регистрира в “Дневник за възражения и жалби”.

За особено тежки възражения и жалби /примерно свързани с претенции за парично обезщетение/ трябва незабавно да бъде информиран управителя на ТРБ и ръководител на направление Системи, който взема решение за по-нататъшни действия.

Орган за сертификация на системи за управление ТЮФ РЕЙНЛАНД - БЪЛГАРИЯ ЕООД	РАБОТНА ИНСТРУКЦИЯ	РИ-СУ-10-01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ И ЖАЛБИ	Издание: 4
		Лист 4/5

### 5.1.2 Проверка, разглеждане и решения по възражения и жалби

След документиране на възражението или жалбата МК в максимално кратък срок събира допълнителна писмена и устна информация свързана с тях с цел да се добие по-пълна представа за характера и причината за възражението или жалбата. Когато възражението или жалбата се отнася до сертифициран клиент, МК обявява възражението или жалбата писмено на сертифицирания клиент, за когото се отнася.

След събиране на информацията МК свиква заседание на Комисия към ОССУ за проверка, разглеждане и решения по възражения и жалби в състав:

- Ръководителят на ОССУ.
- Ръководителят на съответната система за управление.
- Мениджърът по качеството.

При необходимост за получаване на допълнителна информация в заседанието на комисията може да участва и засегнатото във възражението или жалбата лице /одитор, експерт, сътрудник на ОССУ/.

Задачата на комисията е да разгледа възражението или жалбата, като извърши следното:

- Проверка на всички факти, обстоятелства и информация свързани с възражението или жалбата за да се установи достоверността.
- Да анализира цялата информация за възражението или жалбата и да установи причините за тях.
- Да оцени дали възражението или жалбата са основателни и необходимостта от предприемане на подходящи корекции и коригиращи действия в случай на несъответствие в дейността на ОССУ свързано с възражението или жалбата. В случай на несъответствие в дейността на ОССУ се попълва формуляра „Доклад за несъответствие” и се изпълнява процедурата за коригиращи действия регламентирана в П-СУ-04 „Система за управление на ОССУ, контрол и непрекъснато подобряване”.
- Когато възражението или жалбата се отнася до сертифициран клиент, тя трябва да бъде проверена от гледна точка на ефикасността на сертифицираната система за управление.
- Да вземе необходимите решения за всички подходящи корекции и коригиращи действия свързани с възражението или жалбата.

С цел да се запази безпристрастността в работата на комисията се процедира по следния начин: В случай, че някой от членовете на комисията е участвал пряко в действията свързани с възражението или жалбата (участие в одитите, вземане на решение за сертификация или други действия), той не участва в комисията за да се запази безпристрастността при вземане на решения свързани с възражението или жалбата. В този случай по решение на РОССУ в комисията се привлича друго длъжностно лице от ОССУ от съответното направление.

При разглеждане на възражения и жалби комисията трябва да вземе пред вид резултати от предишни подобни случаи.

Решенията на комисията се документират от МК в протокол, който се подписва от всички членове.

МК информира определените лица за изпълнение на корекциите и коригиращите действия и сроковете за тяхното изпълнение.

### 5.1.3 Изпълнение на решенията по възраженията и жалбите и уведомяване на подателя на възражението или жалбата

МК следи за изпълнението на решенията на комисията, корекциите и коригиращите действия в срок от определените лица. След изпълнение на корекциите и коригиращите действия контролът по тяхното изпълнение и оценка на тяхната

Орган за сертификация на системи за управление ТЮФ РЕЙНЛАНД - БЪЛГАРИЯ ЕООД	РАБОТНА ИНСТРУКЦИЯ	РИ-СУ-10-01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ И ЖАЛБИ	Издание: 4
		Лист 5/5

ефикасност се извършва от МК, като той информира за това ръководителя на ОССУ и съответния РСУ.

ОССУ уведомява официално подателя на възражението или жалбата след края на процеса на разглеждане на случая, за предприетите действия и резултатите от тях. За целта МК подготвя официално писмо подписано от РОССУ.

ОССУ трябва да определи заедно с клиента и подалия жалбата дали предметът на жалбата и взетото решение трябва да бъдат огласени на обществеността и в каква степен.

#### **5.1.4 Проследимост и документиране на възраженията и жалбите**

Проследимостта на разглежданите възражения и жалби се осигурява чрез документиране и съхранение на записите свързани с тях както следва:

- Регистрация на възраженията и жалбите в дневника за възражения и жалби.
- Протокол с анализите и решенията на комисията.
- Доклад за несъответствие, в случай, че има несъответствие в дейността на ОССУ свързано с възражението или жалбата.
- Уведомително писмо до подалия възражението или жалбата, както и други документи свързани с възражението или жалбата.

Посочените записи се съхраняват в папка „Дневник за възражения и жалби“ комплектовани за всеки отделен случай.

При провеждане на годишния преглед на СУ на ОССУ от ръководството МК подготвя обобщена информация за разглежданите възражения и жалби през изминалата година.

#### **6. Съпътстващи документи**

Наръчник на системата за управление на ОССУ, приложение № 3, “Съпътстващи документи”.

#### **7. Приложения**

Приложение 1: Дневник за възражения и жалби

01.6.2018 ЛП