



ПРОЦЕДУРА

УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ, ОПЛАКВАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

I. ЦЕЛ И ОБХВАТ

1. Процедурата по уреждане на спорове, оплаквания и възражения се прилага в случаите, когато са възникнали такива относно решенията, взети от „Сертификация” при НИИС ЕООД, неспазване на процедурите, проблеми от правен или финансов характер.

2. Право на оплакване или възражения има всяко лице или организация, което счита взетото решение за неправилно или неаргументирано, има неспазване на обявените процедури или счита, че има противоречия от правно или финансово естество, което за нуждите на настоящата процедура наричаме за краткост **клиент**.

II. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Спорове – наличие на различия в мненията на сертифицираната или в процес на сертифициране организация и „Сертификация” по отношение на :

- Работни процедури на „Сертификация” при НИИС ЕООД
- Интерпретиране на изискванията на даден стандарт

Оплаквания/жалби – “Сертификация” различава 2 (два) вида оплаквания/жалби (наричани по-нататък оплаквания):

- Срещу “Сертификация” и нейни оценители/одитори.
- Оплаквания/жалби на потребители от организации със сертифицирана система за управление, одитирана от „Сертификация” или от продукти, сертифицирани от „Сертификация”.

Възражение – писмено несъгласие с решение на Комисията по решенията.

III. ОТГОВОРНОСТИ

1. Управител за:

- разпореждане за свикване на Комисията по възраженията;
- разпореждане за решаването на спорове;
- разпореждане за изпълнение на решението на Комисията по възраженията
- изготвяне и подписване на уведомително писмо до клиента
- разпореждане относно оплаквания на потребители от организации със сертифицирана система за управление, одитирана от „Сертификация” или от продукти, сертифицирани от „Сертификация”.

2. Представителя на ръководството: разпореждане с оплаквания срещу „Сертификация” при НИИС ЕООД и нейни оценители/одитори.

3. Комисията по възраженията: за взимане на решение по възраженията.

4. Деловодство за: завеждане на постъпилото оплакване или възражение.

5. Отговорник за архив за:

- приемане на решението на Комисията по възраженията;
- архивиране на решението.

III. РЕД И ЕТАПИ НА ПРОЦЕДУРАТА

Всички оплаквания и възражения се завеждат в деловодството на „Сертификация”.

1. Спорове

При възникване на спорове клиентът може да се обърне към Ръководителя на отдел „Сертификация” при НИИС ЕООД.



ПРОЦЕДУРА

УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ, ОПЛАКВАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Ръководителя на отдел „Сертификация” провежда разговори с двете страни в спора, както и с експерти, имащи отношение към него.

Ръководителя на отдел „Сертификация” писмено уведомява заинтересованите страни за своето становище по отношение на крайното разрешаване на спора.

2. Оплаквания/жалби

2.1 Оплакванията/жалбите, в зависимост от характера им, се разглеждат от Ръководителя на отдел или представителя на ръководството. Всяко оплакване/жалба трябва да бъде направено писмено и да бъде подкрепено със съответните факти и данни. Ако оплакването не е направено в писмен вид и не се представят достатъчно доказателства в негова подкрепа, „Сертификация” може да отхвърли неговото разглеждане.

2.2. Ръководителя на отдел на „Сертификация” в срок до 10 (десет) работни дни, информира писмено лицето, подало оплакването/жалбата, за неговото отхвърляне при недостатъчна мотивираност или за предприетите действия, когато оплакването е основателно.

2.3. Ако оплакването/жалбата е основателно, Ръководителя на отдел и/или Представителя на ръководството набелязва съответни действия, в съответствие с Процедура “Управление на несъответстващ продукт или процес. Коригиращи действия” или приложимата процедура за надзор.

2.4 Ако оплакването/жалбата се отнася за Управителя и/или Представителя на ръководството, същото се предоставя на Комисията по възраженията за неговото разглеждане и взимане на решение.

2.5. Всички записи, свързани с подадено оплакване/жалба, се оформят в папка, която се идентифицира с входящия № на писмото до клиента. Папката се предава на отговорника за архива на „Сертификация” и се съхранява най-малко 3(три) години, ако Законът за архивите не разпорежда друго.

3. Възражения

Възражения се подават в деловодството на „Сертификация” и се завеждат в регистъра.

Ръководителя на отдел разглежда постъпилото възражение и издава Заповед за определяне на Комисия по възражения за всеки конкретен случай.

Комисията по възражения, заседава и излиза с решение в съответствие с Процедура “Правила на комисията по възражения”.

Ако Комисията прецени, че възражението е неоснователно, Ръководителя на отдел уведомява писмено заявителя.

Ако Комисията прецени, че възражението е основателно тя излиза с конкретни решения.

Комисията предоставя решението си на Ръководителя на отдел за разпореждане в съответствие с Процедура “Управление на несъответстващ продукт или процес. Коригиращи действия” и уведомява писмено заявителя.

Уведомяването на заявителя става в двуседмичен срок от датата на взимане на решение писмено с обратна разписка.

Когато жалбата се отнася до сертифициран от „Сертификация” клиент, то той се уведомява писмено за нея и действията, които ще предприеме дружеството.



ПРОЦЕДУРА

УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ, ОПЛАКВАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Решението на Комисията по възраженията е окончателно и обвързващо, както за клиента, така и за органа по сертификация. След като бъде взето решение по възражение, никоя страна в спора не може да прави контра-възражения за промяна в него.

В случай, че възражението бъде прието и сертификата е върнат, срещу органа по Сертификация не могат да бъдат предявявани претенции за възстановяване на направените разходи или каквито и да било други загуби, претърпени вследствие на уведомлението за отказ или за отнемане на сертификат.

Всички документи по дадено възражение се оформят в папка, която се идентифицира със същия номер, под който е заведено възражението в Регистъра по възраженията. Папката се предава на отговорника за архива и се съхранява най-малко 3(три) години, ако Законът за архивите не разпорежда друго.

IV. ПОЗОВАВАНИЯ

1. Процедура за управление на документите;
2. Процедура за Сертификация на продукти;
3. Процедури за Сертификация на системи за управление;
4. Процедура за надзор на притежателите на сертификати на продукти
5. Процедури за надзор на системи за управление
6. Процедура “Управление на несъответстващ продукт или процес. Коригиращи действия”.
7. Процедура “Правила на комисията по възраженията”

V. ЗАПИСИ

1. Възражение
2. Оплакване/жалба
3. Регистър по възраженията.
4. Заповед за определяне на Комисия по възражения.
5. Доклад на Комисията по възраженията.
6. Решение на Комисията по възраженията.
7. Уведомителни писма.