1. ЦЕЛ

1.1. Осигуряване на единен подход при регистриране, идентифициране, оценяване и документиране на жалби и възражения, свързани с дейността по оценяване на съответствието на строителни продукти и системи за производствен контрол.

2. ОБХВАТ

2.1. Процедурата обхваща дейността на комисията по жалбите и възраженията за всички жалби и възражения, получени писмено или устно, и за разследване на евентуални случаи на конфликт на интереси, свързани с прилагането на процедурите за оценяване на съответствието.

2.2. **„Възражение“** е всяко искане от производител (клиент) за преразглеждане на неблагоприятно за него решение, взето от ЛОС, свързано със статута на неговата сертификация. Неблагоприятните решения включват:

- отказ от откриване на процедура за сертификация;
- непредоставяне на част от заявения обхват за сертификация или за разширяване;
- отказ от сертификация;
- прекратяване на сертификацията, ограничаване на обхвата на сертификация, временно спиране;
- отнемане на сертификацията.

2.3. **„Жалба“** е жалба/оплакване, свързано с дейността на ЛОС, служители на ЛОС (вътрешни и външни), дейността на сертифицирани от ЛОС производители, дейностите на лабораторията на ЛОС и на лаборатории подизпълнители.

3. ОТГОВОРНОСТ

3.1. Управителят на ЛОС отговаря за определянето на състава на комисията по жалбите и възраженията, както и за изпълняването на коригиращи и превантивни действия, които водят до подобряване на услугите, свързани с оценяване съответствието. Управителят не участва в работата на комисията, когато е взел решение за сертификацията, към която има възражение.

3.2. Сертификационен екип на ЛОС (различен от този, който е участвал в сертификацията, спрямо която има постъпило жалба/възражение) отговаря за извършване на проверката по постъпили жалби/възражения.

3.3. Пълномощникът по качеството отговаря за информирането на комисията по жалбите и възраженията за предприетите мерки по получените жалби и възражения и за обратната връзка с клиентите относно възникването, коригирането и предотвратяването на установените несъответствия.

3.4. Комисията по жалбите и възраженията се състои от:

a) Сертификационен екип на ЛОС (различен от този, който е участвал в сертификацията, спрямо която има постъпило жалба/възражение);
b) Пълномощникът по качеството, когато не е участвал в екипа, който е участвал в сертификацията, спрямо която има постъпило жалба/възражение.

3.5. С цел избягване на конфликт на интереси, служител на ЛОС, който е предоставял консултации или е бил нает от заявителя, не може да участва в оценителна комисия в срок най-малко две години след прекратяване на консултантската дейност или трудовото правоотношение.

3.6. Комисията не е подложена на търговски, финансов или какъвто и да било друг натиск в своята дейност.

4. ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕДУРАТА

4.1. Регистриране

За осъществяване ефективен контрол и независимост в дейността по оценяване съответствието на строителни продукти и системи за производствен контрол, е създадена “Комисия по жалби и възражения“.

Всички жалби и възражения, свързани с различни етапи от оценяването, се завеждат от пълномощника по качеството и се насочват с писмена резолюция към Комисията по жалбите и възраженията.

В Комисията се води ОД 4.10-1-01 „Дневник за жалбите и възраженията”, в който се регистрира всяко искане.

Клиентът се уведомява за входящия номер на жалбата и възражението. Отговорите се изпращат на подателите писмено като се пазят доказателства за това.

4.2. Жалби и възражения

4.2.1. Уреждане на възражения

Възраженията се предявяват с официално писмо.
В срок не повече от три дни управителят на ЛОС насрочва разглеждане на всяко регистрирано възражение.
При нужда се изслушва водещият одитор и други одитори.
Обсъждат се и се определят:

a) причините за възражението (в резултат от изпитванията, грешки и пропуски при оценяването и т.н.);
b) начините за уреждане на възражението;

c) страната, към която трябва да се отнесат загубите, ако има такива.

Ако Комисията приеме възражението за основателно, водещият одитор прави нужните промени в доклада от сертификационен/надзорен одит или управителят на ЛОС анулира документа за изменение/прекратяване/отнемане на сертификация. ЛОС провежда необходимите коригиращи и превантивни действия.

Ако Комисията отхвърли възражението като неоснователно, управителят на ЛОС информира писмено възразяващия в рамките на добрия тон за причините и основанията за отхвърляне на възражението.

И в двата случая решението се вписва в протокол/решение.

Ако възразяващият не е съгласен с решението на Комисията в срок от 5 работни дни възразяващият има право да поиска възражението да бъде разгледано от Комитета по запазване на безпристрастността. Решението на комитета е окончателно и не подлежи на изменение.

4.2.2. Уреждане на жалби

ЛОС приема жалби в писмен вид от клиенти на сертифицирани от него организации или от други страни, заинтересовани от ефективността на системата за управление на сертифицирани от ЛОС организации.

При постъпила жалба управителят на ЛОС изпраща уведомително писмо за постъпило жалба до сертифицираната организация. В срок от три работни дни сертифицираната организация има право да представи на ЛОС писмено становище по предмета на жалбата, придружено с всички необходими писмени доказателства в подкрепа на своето становище.

За събиране на допълнителна информация ЛОС има право да инициира провеждане на извънреден одит.

Разглеждането на жалбите се извършва от Комисията по жалбите и възраженията.

Ако Комисията по жалбите и възраженията приеме жалбата за основателна, в Протокол/Решение се записват решенията по жалбата и освен това:

- констатираните несъответствия в системата за сертификация и предвидените коригиращи действия (ако причината е в ЛОС).
- констатираните несъответствия в системата за управление на сертифицираната организация, причините за тях и предписаните коригиращи действия (ако причината е в сертифицираната организация).

Управителят на ЛОС заедно с подалия жалбата и сертифицираната организация вземат решение каква част от информацията, свързана с жалбата да бъде обществено достъпна.

Решението се вписва в протокол в свободен текст подписан от трите страни.

Ако сертифицираната организация не е съгласна с решението, в срок от пет работни дни, може да поиска нейното възражение да бъде гледано от Комитета по запазване на безпристрастност.

Решението на Комитета е окончателно и не подлежи на изменение.

Ако сертифицираната организация не се съгласи с окончателното решение, тя има право да го обжалва пред МРРБ, отдел „Оценяване на съответствието”.

Ако отдел „Оценяване на съответствието" се произнесе в полза на сертифицираната организация, тя има право едностранно и безусловно да развали договора за сертификация.
Ако Комитетът по запазване на безпристрастността отхвърли жалбата, това се записва в протокол/решение за отхвърлена жалба. Екземпляр от писмото и протокола се изпращат и до сертифицираната организация, с чиято система за управление е свързана жалбата.
Ако клиентът, подал жалбата, не е съгласен с решението на Комисията по жалбите и възраженията, има право в рамките на пет работни дни да поиска жалбата да бъде разгледана от Комитета по запазване на безпристрастността.
Решението на комитета е окончателно и не подлежи на изменение.
Ако клиентът подал жалбатане е съгласи с окончателното решение, той има право да сезира МРРБ, отдел „Оценяване на съответствието".
Ако МРРБ, отдел „Оценяване на съответствието" се произнесе в полза на подателя на жалбата, ЛОС пристъпва към отнемане на сертификацията на организацията, чиято система за управление е предмет на жалбата.

4.3. Съхранение на записите

Всички записи по получените жалби и възражения носят номера и датата на завеждане на жалбата/възражението в ОД 4.10-1-01 „Дневник за жалбите и възраженията" и се съхраняват. За основателните жалби и възражения трябва да се документира веригата от доказателства.

Тъй като оценката на жалбите и възраженията дава индикации за слабите места в системата за управление на ЛОС, записите за тях се използват при прегледа от ръководството, при съставяне на плана по качеството за следващата година и евентуално при оценката на персонала и на подизпълнителите.

Цялата информация, свързана с клиенти, получена от овластени органи и жалбоподатели се счита за поверителна.

5. Документация

ОД 4.10-1-01 „Дневник за жалбите и възраженията"