



ТИТА-КОНСУЛТ ООД

София 1164
бул. „Джеймс Баучер” № 5А
www.thetaconsult.com

Тел/Факс: 02 / 9 64 09 50
Мобилен: 0885 10 59 75
office@thetaconsult.com



УТВЪРДИЛ,

УПРАВИТЕЛ:

20.12.2013г. /Ц. АНДРЕЕВ/

ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

ИД. № ТК.ОК.ПЦ-10/2013

Екземпляри:



Контролиран

Неконтролиран

гр. София

2013 г.

РАЗРАБОТВАНЕ / ПРОВЕРКА НА ДОКУМЕНТА

№	Разработил (длъжност, фамилия, подпис, дата)	Проверил (длъжност, фамилия, подпис, дата)	Място на съхранение	Периодична проверка
1.	Отг. качество, И. Андреева 	Ръководител ОРК, Кл. Бурин 	Деловодство на фирмата	2 години
2.				
3.				

ВЪТРЕШНО / ВЪНШНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ

№	Структурно звено	Длъжност	№	Структурно звено	Длъжност
1.	ОРК	Ръководител			
2.					
3.					

ПЕРИОДИЧНИ ПРОВЕРКИ

№	Дата	Забележки / Заключение	Извършил (длъжност, фамилия, подпис)

ИЗМЕНЕНИЯ В ДОКУМЕНТА

№	Дата	Резюме на изменението	Внесъл (фамилия, подпис)	Съгласувал (фамилия, подпис)	Утвърдил (фамилия, подпис)

СЪДЪРЖАНИЕ:

СЪДЪРЖАНИЕ:	4
1. ЦЕЛ	5
2. ОБХВАТ	5
3. ОТГОВОРНОСТИ	5
4. ПРОЦЕДУРНИ ДЕЙСТВИЯ	6
4.1. Общи положения	6
4.2. Предприети действия в случаи на Жалби	6
4.3. Предприети действия в случаи на Възражения	7
4.4. Последващи действия	8

ПРИЛОЖЕНИЯ: Няма

1. ЦЕЛ

Настоящата Процедура има за цел да опише последователността от действия, които трябва да бъдат предприети, при постъпване на писмени Жалби и Възражения, свързани с дейността на ОРК (Орган за радиационен контрол) към Тита-Консулт ООД.

Процедурата е разработена в съответствие с т. 7.5.1 и т. 7.6.1 от БДС EN ISO/IEC 17020:2012 (Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол) и свързаните с тях други точки на Стандарта..

Процедурата се предоставя при поискване на Вносителите на жалби и възражения (Клиент или Друга заинтересована страна). Решенията по Процедурата не водят до дискриминационни действия спрямо Вносителите.

2. ОБХВАТ

Настоящата Процедура се отнася за персонала на ОРК на Тита-Консулт ООД и разглежда предприетите действия от Ръководството в следните два случая: при постъпване на писмени Жалби и при постъпване на писмени Възражения.

3. ОТГОВОРНОСТИ

3.1. Ръководителят на ОРК е отговорен за създаване на необходимата организация и предприемане на необходимите действия при постъпване на писмени Жалби (относно дейността на Органа) и писмени Възражения (относно резултатите от контрола).

Същият е отговорен за всички взети решения на различни етапи от процеса на разглеждане на постъпилите Жалби или Възражения.

Той определя Отговорно лице за проучване на всеки конкретен случай и информира Управителя на фирмата за крайния резултат от разследването.

3.2. Отговорното лице събира, проверява и анализира цялата информация по възложения случай. Изисква или изготвя необходимите документи и записи. Документира предприетите действия. Формира Досие на разглежданата Жалба или Възражение.

3.3. Управителят на Тита-Консулт ООД съдейства за положителното разрешаване на постъпилите Жалби и Възражения, доколкото те касаят авторитета/имиджа на юридическото лице. В тази връзка могат да бъдат привлечени за съдействие Гл. Счетоводител и Консултант по правни въпроси на фирмата.

3.4. Служителите на ОРК и Тита-Консулт ООД, които имат отношение към разглеждания случай, при необходимост помагат в решаване на спора между двете заинтересовани страни.

4. ПРОЦЕДУРНИ ДЕЙСТВИЯ

4.1. Общи положения

Разглеждат се само писмени Жалби и Възражения, постъпили в Деловодството на Тита-Консулт ООД (Вх. №.../Дата...). Същите се предават на Управителя на фирмата (за информация), който ги насочва към Ръководителя на ОРК (за предприемане на действия).

Той първо се убеждава и потвърждава, че Жалбата или Възражението се отнасят за ОРК, за които е отговорен, а след това определя Отговорно лице, което да проучи конкретния случай и го вписва в Дневника за разпореждания.

Всякава информация, предоставяна на Вносителя на жалба или възражение, минава през Деловодството на Тита-Консулт ООД (Изх. № .../Дата...).

Постъпилите Жалби и Възражения се регистрират в електронен Дневник, който съдържа следната информация: № по ред, Вх. №.../Дата..., Подател/Координати, Жалба/ Възражение, Относно, Друга (по преценка) и Изх. №.../Дата.... Тя се попълва от Ръководителя на ОРК.

Отговорното лице, което се ангажира с разглеждане и решаване на възникналия спор между двете страни, не трябва да е пряк участник в него. Двете страни в спора могат да бъдат ОРК и Клиента или ОРК и Друга заинтересована страна.

4.2. Предприети действия в случаи на Жалби

Жалбата е неудовлетвореност от дейността на ОРК, различна от Възражението, за която се очаква отговор. Неудовлетвореността може да се отнася за качеството на услугата, срока за изпълнение, опазването на имущество или информация и др. подобни, залегнали в сключеното споразумение (поръчка/договор).

Отговорното лице прави подробно проучване по Жалбата, събира и анализира данни, подготвя и изпраща писмен отговор на Подателя (в рамките на 10 дни), разписан от Ръководителя на ОРК. Ако тези 10 дни се окажат недостатъчни за проучването, следва писмено уведомяване на Подателя и удължаване на срока с още 10 дни.

Ако Клиентът или Другата заинтересована страна приеме изложените аргументи в писмения отговор – случаят се счита за приключен; а ако ги оспорва – разследването продължава още 10 дни.

В допълнителния срок могат да се предприемат следните действия:

- Консултации с прависти и финансисти;
- Разговори с извършители на контрола;

- Среци с представители на Клиента;
- Други действия, подходящи за конкретния случай, с цел изясняване на спорните обстоятелства.

Обобщената информация от предприетите допълнителни действия се представя на Клиента в писмен вид и ако той я приеме – случаят се счита за приключен; а ако я оспорва – възможностите са две:

- Изплащане на обезщетение от губещата страна, ако има правни основания за това (съгласувано решение между двете страни по спора);
- Отнасяне на случая до българския съд.

С това приключва процеса на разглеждане на Жалбата между ОРК и другата страна. Последно е решението на съда.

Всички предприети действия се документират, а всички документи по разглежданата Жалба се събират и формират Досие. То се съхранява 5 (пет) години след приключване на случая, ако няма други изисквания.

Забележка: Възможни са и други действия, подходящи за случая, за да се гарантира, че всичко необходимо е направено.

4.3. Предприети действия в случаи на Възражения

Възражението е искане за преразглеждане на резултатите от контрола на ОРК. Възможно е да има съмнение, оспорване или отричане на резултатите от извършения контрол и направената оценка за съответствие.

Отговорното лице прави подробно проучване по Възражението, събира и анализира данни, подготвя и изпраща писмен отговор на Подателя (в рамките на 10 дни), разписан от Ръководителя на ОРК. Ако тези 10 дни се окажат недостатъчни за проучването, следва писмено уведомяване на Подателя и удължаване на срока с още 10 дни.

Ако Клиентът или Другата заинтересована страна приеме изложените аргументи в писмения отговор – случаят се счита за приключен; а ако ги оспорва – разследването продължава още 10 дни.

В допълнителния срок могат да се предприемат следните действия:

- Консултации с външни специалисти (например, сътрудници на фирмата от СУ „Кл. Охридски”, БАН и др. институции);
- Преглед на работни записи и работни документи;

- Повторно извършване на контрола (например, ако състояние на контролирания обект е непроменено или има запазени проби от него);
- Други действия, подходящи за конкретния случай, с цел изясняване на спорните обстоятелства.

Обобщената информация от предприетите допълнителни действия се представя на Клиента в писмен вид и ако той я приеме – случаят се счита за приключен; а ако я оспорва – възможностите са две:

- Извършване на независим контрол, като разходите се поемат от губещата страна (съгласувано решение между двете страни по спора);
- Отнасяне на случая до българския съд.

С това приключва процеса на разглеждане на Възражението между ОРК и другата страна. Последно е решението на съда.

Всички предприети действия се документират, а всички документи по разглежданото Възражение се събират и формират Досие. То се съхранява 5 (пет) години след приключване на случая, ако няма други изисквания.

Забележка: Възможни са и други действия, подходящи за случая, за да се гарантира, че всичко необходимо е направено.

4.4. Последващи действия

Постъпилите Жалби и Възражения, предприетите действия и крайните резултати се обсъждат по време на Прегледа от ръководството в ОРК. Те са израз на неудовлетвореност от страна на Клиента или друга заинтересована страна и в този смисъл е задължително да се предприемат съответни коригиращи и/или превантивни действия.

Такива могат да бъдат подходящи организационни и/или технически мерки, свързани предимно със засилен контрол по време на работа, стриктно спазване на клаузите от споразумението (поръчка/договор), подробно документирание на извършените дейности, текущи проверки на техническите средства за измерване и др., за да не се допускат други подобни или нови Жалби и Възражения.