



ПРОЦЕДУРА

ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ. ПРОЦЕС НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

Разработил мед. физ. Светла Янкова–ОтК 20.03.2020 г. подпис:	Проверил и Утвърдил мед. физ. Димитър Василев– РОК 23.03.2020 г.подпис:	Инициали на абоната:
--	---	-------------------------



1. ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

1.1. Тази процедура /П/ определя процеса за получаване, разглеждане, оценяване и вземане на решение по жалбите и възраженията от клиенти и заинтересовани страни, отправени към Органа за контрол от вид „С“ при „МЕДИГРЕЙ“ ООД, за краткост наричан по-долу в текста само "Орган за контрол"/ОК/.

1.2. Процедурата се инсталира в сайта на ОК при „МЕДИГРЕЙ“ ООД, а при поискване от клиент му се предоставя неконтролирано копие, за да се осигури възможност на заинтересованите страни да предявяват жалби и възражения към ОК.

2. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Жалба – изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред орган за контрол във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

2.2. Възражение – искане от предоставящия обекта за контрол до органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект.

Останалите термините и определенията, използвани в процедурата, са съгласно:

- БДС EN ISO/IEC 17020:2012 "Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различните видове органи, извършващи контрол";
- БДС EN ISO//IEC 17000:2006 "Оценяване на съответствието. Речник и общи принципи";

3. СПИСЪК НА ФОРМУЛЯРИТЕ, ЦИТИРАНИ В ПРОЦЕДУРАТА

Ф 7.5/7.6-01 "Дневник за регистриране на жалби и възражения"

Ф 8.7-01 "Лист за коригиращи / превантивни действия"

4. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Уреждането на възражения относно извършени контролни дейности и жалби по неизпълнение на договорните задължения към клиента се осъществява въз основата на подадени писмено жалба или възражение.

5. ПОЛУЧАВАНЕ

5.1. Жалбите и възраженията се приемат в писмен вид (писмо, e-mail) и се регистрират като входяща кореспонденция по реда на П 8.3 "Управление на документите".

Ръководителят на ОК се запознава в тридневен срок с жалбата/ възражението и потвърждава дали жалбата се отнася за дейностите по контрол, за които той е отговорен. Ако това е така, я регистрира в "Дневник за регистриране на жалби и възражения" (Ф 7.5/7.6-01) за разглеждане и информира клиента.

6. РАЗГЛЕЖДАНЕ И ОЦЕНЯВАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

6.1. Координацията на работата по уреждане на жалбите и възраженията се извършва от Ръководителя на ОК/РОК/.

6.2. След завеждане на жалбата/ възражението РОК събира и проверява цялата на-



лична информация и данни по нея за взимане на становище. Информацията се комплектова със съответните документи по жалбата/ възражението.

6.3. Ръководителят на ОК разглежда всяка жалба/възражение, но не по-късно от пет дни след завеждането ѝ, като:

- набелязва необходимите действия, за да се отговори;
- проследява и записва жалбите и възраженията, включително предприетите действия за решаването им в "Дневник за регистриране на жалби и възражения" (Ф 7.5/7.6-01);
- установява причините за възражението/ жалбата;
- предлага начина за отстраняване;
- установява виновника за допускане на възражението/ жалбата;
- предприема мерки за предотвратяване на подобни възражения/жалби;
- предприема мерки за отстраняване на несъответствията, свързани с това възражение/ жалба, в това число и при вече предадени на клиента/и доклади за контрол и сертификати за контрол, за които преди не е констатирано несъответствието;
- извършва проучване на разпространението на основателно възражение върху други резултати от контрол;
- предприема коригиращи действия по реда на П 8.7 "Коригиращи действия" за отстраняване на причината за възражението/жалбата.

6.4. Когато получените документи или друга събрана информация не са достатъчни, РОК изисква допълнителна информация от клиента/ заинтересованата страна.

7. ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

7.1. Решенията за уреждане на жалбите и възраженията се взимат от Ръководителя на ОК най-късно до 3 дни от разглеждането им. В случай, че РОК е участвал във въпросните първоначални дейности за контрол, решенията се взимат от Заместник РОК. Проучването и вземането на решение по възражения не трябва да води до каквито и да е дискриминационни и безпристрастни действия.

7.2. При необходимост от извършване на повторен контрол, разходите по неговото извършване се поемат от неизправната страна.

7.3. При арбитражен спор по уреждане на дадена жалба/възражение РОК предава на юрист всички необходими документи, копия от които остават при него за архив.

7.4. При изразено несъгласие с резултатите от контрола и заключението от повторния контрол РОК предприема действия по осигуряване на трета, независима страна за произнасяне по създалата се ситуация. Разходите по контрола, извършен от трета независима страна се поемат от неизправната страна.

7.5. След уреждане на жалбата/ възражението РОК отразява в "Дневник за регистриране на жалби и възражения" (Ф 7.5/7.6-01) данните по нея и съхранява съпътстващите документи.

7.6. По решение на РОК и по установения в Органа за контрол ред се търси материална отговорност на лицата, виновни за получената жалба/възражение.



8. ИЗПРАЩАНЕ НА СЪОБЩЕНИЕ

8.1. Ръководителят на ОК съобщава на подателя на жалбата/възражението за края на процеса на разглеждане и за взетото решение. Решението се изпраща като изходяща кореспонденция по реда на П 8.3 "Управление на документите" в срок до три дни от вземане на решението.

8.2. При необходимост, Ръководителят на ОК може да предоставя на жалбоподателя или подателя на възражението отчети за напредъка и резултатите поразглеждането.

9. ПРОВЕРКА НА ПРЕДПРИЕТИТЕ ДЕЙСТВИЯ

9.1. Ръководителят на ОК проверява предприети ли са всички планирани действия и доколко те са подходящи. Резултатът РОК отбелязва в "Дневник за регистриране на жалби и възражения" (Ф 7.5/7.6-01).

9.2. В случай, че са предприети коригиращи действия, тяхната ефикасност се оценява по реда на П 8.7 "Коригиращи действия".

10. АНАЛИЗ НА ЖАЛБИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА

10.1. Периодично информацията за получените жалби и възражения се анализира от РОК, като при необходимост се привличат за участие в анализа и другите специалисти от ОК.

10.2. На основание анализа на жалбите и възраженията и обстоятелствата по тях РОК предлага мероприятия за предотвратяване на подобни жалби и възражения в бъдеще по реда на П 8.8 "Превантивни действия".

10.3. Ръководителят на ОК определя и контролира изпълнението на мероприятията след уреждане на жалба или възражение. В края на всеки календарен период (година) РОК прави обобщен анализ за изпълнението на мероприятията.

10.4. Анализите се представят и обсъждат при провеждане на годишните прегледи от ръководството, извършвани по реда на П 8.5 "Преглед от ръководството".



11. АЛГОРИТЪМ НА ДЕЙНОСТТА

