

ПРОЦЕДУРА

за разглеждане на жалби в КЕЙ ДИФУЖЪН

1. Политика

Постъпилите жалби от клиент (възложител) или заинтересована страна се разглеждат своевременно с цел да се предотвратят материални и морални щети, както на клиента (възложителя) или заинтересованата страна, така и на органа за контрол.

Жалби се подават от клиенти (възложители) или заинтересовани страни по повод на дейността на органа за контрол в качеството му на акредитиран орган за контрол от вид А съгласно БДС EN ISO / IEC 17020.

Пълното описание на процеса на разглеждане на жалби в органа за контрол е дадено в настоящата процедура и е постоянно достъпно за клиента (възложителя) или заинтересованата страна, като за целта органа за контрол е направил процедурата публична, качвайки я на своя сайт, а при заявено желание от страна на клиент (възложител) или заинтересована страна, изпраща процедурата в писмен вид по електронна или конвенционална поща.

2. Обхват

Тази процедура се прилага за:

Уреждане на жалбите, получени от клиенти (възложители) или заинтересовани страни по повод дейностите, извършвани от КЕЙ ДИФУЖЪН.

3. Отговорност

За съдържанието на тази процедура и за гарантиране, че тя ще се спазва, са отговорни ръководителя на КЕЙ ДИФУЖЪН, неговия заместник и отговорника по качеството.

4. Действия и методи

4.1. Жалбите относно дейността на органа за контрол се подават/приемат в писмен вид и се разглеждат и разрешават в едномесечен срок.

За всяка жалба, основателна или не, КЕЙ ДИФУЖЪН издава писмено становище, след извършени действия по регистриране, разглеждане и разследване за причините и основателността, подписано от ръководителя или неговия заместник, а при необходимост и от независим технически специалист, компетентен в съответната област.

4.2. При получаване на жалба, ръководителя на органа или неговия заместник регистрират получената жалба в дневник за регистриране на жалбите и възраженията ФК 7.5-1. В КЕЙ ДИФУЖЪН се води дневник за регистриране на жалбите и възраженията ФК 7.5-1, който съдържа: №, дата, подател на жалбата или възражението, обект на жалбата или възражението, приел, № / дата на констатацията, за да осигури проследимост на действията по разследване на жалба или възражение.

4.3. След като регистрира получената жалба, ръководителя на КЕЙ ДИФУЖЪН или неговия заместник разглеждат жалбата, като първата цел е да потвърдят дали се отнася за дейности за които органа е отговорен и ако е така предприемат действия за изясняването на причините за възникването и кои са лицата отговорни за подадената жалба.

4.4. КЕЙ ДИФУЖЪН е отговорен за всички решения, взети от разследващия жалбата.

4.5. КЕЙ ДИФУЖЪН предоставя на клиента (възложителя) или заинтересованата страна в писмен вид отчети за напредъка и резултатите от разглеждането на жалбата.

4.6. За осигуряване на проследимост на предприетите действия за решаването на разглежданата жалба, както и за доказателство че всички подходящи действия са предприети, своевременно се отразяват причините, същността, начините на уреждане, както и отговорните лица в дневника за регистриране на жалбите и възраженията ФК 7.5-1.

4.7. Постъпилите жалби, които не се отнасят за дейностите, за които органа за контрол е отговорен биват отхвърлени с писмено становище, подписано от ръководителя или неговия заместник.

5. Документиране действието и спазването на процедурата

5.1. КЕЙ ДИФУЖЪН документира постъпилите възражения в дневник за жалби и възражения ФК 7.5-1.

5.2. Констатациите се съхраняват в папка-приложение към дневника за жалби и възражения за срок от 4 години, след което се унищожават с протокол.

Използвани документи:
БДС EN ISO / IEC 17020

Съпътстващи документи:
ФК 7.5-1 Дневник за жалби и възражения

разработил – ОК на КЕЙ ДИФУЖЪН
инж.Г.Колев
Дата: 11.02.2015г.



утвърдил – ръководител на КЕЙ ДИФУЖЪН
Доц. д-р Катерин Катеринов
дата: 10.05.2018 г

