

„СЕРТМАТ“ ЕООД Орган за сертифициране на строителни продукти (ОССП)	ПРОЦЕДУРА – П 7.13	Издание 01
	РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Редакция 03 07.04.2022г.

1. Цел и област на приложение

Процедурата определя реда, пълномощията и отговорностите при решаването на постъпили рекламации, жалби и възражения във връзка с дейността по оценяване и проверка на постоянството на експлоатационните показатели на строителни продукти и издаване на БТО от Орган за сертифициране на строителни продукти „СЕРТМАТ“ ЕООД.

2. Основания

Съгласно т.т. 7.13 от БДС EN ISO/ IEC 17065:2012 – Оценяване на съответствието. Изисквания към органите за сертификация на продукти, процеси и услуги (ISO/IEC 17065:2012).

3. Термини и определения

Термините и определенията са съгласно:

Регламент (ЕС) No. 305/2011 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 9 март 2011 година за определяне на хармонизирани условия за предлагането на пазара на строителни продукти и за отмяна на Директива 89/106/ЕИО на Съвета.

Наредба № РД-02-20-1 от 5 февруари 2015 г. за условията и реда за влягане на строителни продукти в строежите на Република България.

	Дата	Подпис
Разработил: гл.ас.М.Добрева	07.04.2022	
Утвърдил: Кр.Тончева	07.04.2022	

„СЕРТМАТ“ ЕООД Орган за сертифициране на строителни продукти (ОССП)	ПРОЦЕДУРА – П 7.13	Издание 01
	РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Редакция 03 07.04.2022г.

4. Описание на процедурата

„СЕРТМАТ“ ЕООД – ОССП прилага система за обработване на жалби и възражения, постъпили във връзка с дейността по сертификация на строителни продукти. Тази система създава предпоставки за обективност и безпристрастност при разрешаването на спорни въпроси и подпомага усъвършенстването на системата за управление като цяло. Приемането на жалбите и възраженията в ОССП се извършва от Отговорника по качеството, който ги документира в "Дневник за жалби и възражения" (Ф 7.13-01). В дневника се отразяват прегледаните жалби и възражения и взетите във връзка с тях решения от ОССП „СЕРТМАТ“ ЕООД. При получаване на жалбата/възражението ОК я завежда под съответния номер в дневника и предоставя този номер на лицето, внесло жалбата/възражението, с което потвърждава получаването на жалбата/възражението.

Разглеждат се и се обработват само жалби и възражения, подадени в писмен вид. Анонимни жалби и възражения не се разглеждат.

Постъпилите жалби и възражения се разглеждат от Комисия за разглеждане на жалби и възраженията, назначена от Управителя на “СЕРТМАТ” ЕООД. Комисията се състои от трима членове. При разглеждане на жалбите и възраженията се осигурява прозрачност, обективност и възможност за защита на правата и интересите на всички страни.

За да се гарантира, че няма конфликт на интереси, член на комисията, който е давал консултации на клиент или е бил нает от клиент, не може да бъде използван от ОССП за разглеждане на жалбата или възражението на този клиент в течение на две години след края на консултацията или прекратяването на назначението.

Отговорникът по качеството уведомява Комисията за постъпилите жалби и възражения и насрочва заседание в срок до 10 дни от датата на получаване на жалбата или възражението. Управителят на “СЕРТМАТ” ЕООД съдейства на Комисията, като предоставя всички необходими документи, записи и информация. Комисията изготвя писмено становище до Управителя на “СЕРТМАТ” ЕООД в 15 дневен срок от свикване на първото ѝ заседание. Въз основа на писменото становище на комисията Управителят на „СЕРТМАТ“ ЕООД взема решение, с което се урежда жалбата или възражението.

„СЕРТМАТ“ ЕООД Орган за сертифициране на строителни продукти (ОССП)	ПРОЦЕДУРА – П 7.13	Издание 01
	РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Редакция 03 07.04.2022г.

Когато постъпилата жалба или възражение са основателни, ОССП продължава изпълнението на процедурата по оценяване и издаването на сертификат за съответствие.

Ако се установи, че жалбата или възражението са основателни, се предприемат коригиращи действия за всеки конкретния случай. Изпълнението на предприети коригиращи действия от ОССП се контролира от Управителя на “СЕРТМАТ” ЕООД, който информира Комисията, като представя доказателствени документи.

Клиентът, подал жалба или възражение се уведомява писмено от Управителя относно взетото решение в срок от 5 дни от вземане на решение и за евентуални последващи коригиращи действия.

При установено неетично или непрофесионално поведение на одитор или оценител, управителят на ОССП взема решение за наказание, съгласно законовите разпоредби.

При груби нарушения, управителят може да прекрати договора на оценителя или одитора, съгласно законовите разпоредби.

Стремежът на ОССП е жалбите и възраженията да се обработват и решават в кратки срокове и в полза на клиента, да не се допуска повторение на едни и същи несъответствия и крайният резултат да води до подобрене в работата на ОССП.

5. Основания за приемане и разглеждане на възражения:

- При отказ на ОССП да сключи Договор поради непълен комплект предадена документация от клиента.
- Отказ за продължаване на процедурата за издаване на сертификат при констатирани несъответствия между техническата документация и съществените изисквания за продукта.
- При отказ за издаване на сертификат поради отрицателни резултати, получени при изпитванията.

„СЕРТМАТ“ ЕООД Орган за сертифициране на строителни продукти (ОССП)	ПРОЦЕДУРА – П 7.13	Издание 01
	РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	Редакция 03 07.04.2022г.

- При незадоволителен резултат от одит на системата за производствен контрол/за управление на качеството на клиента.

Документирането и архивирането на записите по постъпили жалби и възражения в ОССП, се извършва от Отговорника по качеството съгласно регламентите на СУ.

6. Съпътстващи документи

Ф 7.13-01 „Дневник за жалби и възражения“;

Ф 7.13-02 „Заповед за назначаване на комисия за разглеждане на жалби и възраженията“

Ф 7.13-03 “Протокол от работата на комисията за разглеждане на жалби и възраженията“