**Утвърдил: Управител:**

/Асен Христов/

**20.02.2017**

**SC.PR.04 Управление на спорове, жалби и възражения , свързани с дейността на СЗУТЕСТ ООД**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Съдържание: | |  |
| 1. | Цел и Обхват на процедурата |  |
| 2. | Управление на спорове |  |
| 3. | Управление на жалби |  |
| 4. | Управление на възражения |  |
| 5. | Отговорности |  |
| 6. | Документиране |  |

Вид на екземпляра: Копие 1 предназначено за пред МРРБ

Версия 1, вс.стр.4

Контролиран екземпляр

СЗУТЕСТ ООД

Настоящата процедура е валидна до промяна на приложимите стандарти и изисквания за управление на документите, освен ако не бъде отменена от Управителя на ЛОС.

|  |
| --- |
| **1. Цел и обхват на процедурата**  1.1. Настоящата процедура се отнася към Наръчника на системата за управление и е във връзка с изискванията на т.7.13 от БДС ЕN ISO/IEC 17065:2012.  1.2. Настоящата процедурата има за цел да регламентира реда, действията и отговорностите на персонала на СЗУТЕСТ ООД при постъпване на спорове и жалби от страна на Възложител.  1.3. Процедурата е задължителна за целия персонал на СЗУТЕСТ ООД;  **2. Управление на спорове**  2.1. Възложител може да изрази различно мнение, несъгласие с или оспори методите на оценяване и интерпретацията на резултатите от изпитванията/одитите.  2.2. Съществуването на спор по определен въпрос се изразява писмено до ръководството на СЗУТЕСТ и се завежда в Дневник за спорове и жалби– **SC.FR.04-01;**  2.3. Спорните въпроси във фаза договаряне се разглеждат и решават в съответствие с изискванията на процедура SC.PR.07.  2.4. Спорните въпроси относно методите и интерпретацията на резултатите от изпитванията/одитите се разглеждат от Управителя и/или Представителя на ръководството съвместно със специалист, който не е участвал в дейностите по конкретния случай, в седем дневен срок.  2.5. В този срок Представителят на ръководството изготвя доклад до Управителя на СЗУТЕСТ ООД за становището си по спора.  2.6. След разглеждане на доклада, Управителят поканва представител на Възложителя и го запознава с изискванията на стандартизационните документи и нормативни актове.  2.7. Ако представителят на възложителя приеме резултатите от изпитванията/одитите, се съставя констативен протокол.  2.8. Нерешен спорен въпрос, който може да води до неблагоприятно за Възложителя решение, може да прерасне във възражение и да се отнесе към Комисията по възраженията- SC.PR.04;  **3. Управление на жалби**  3.1. Ако Възложител или страна имат оплаквания от дейността на персонала на СЗУТЕСТ или начина на провеждане оценяването, могат да подадат писмена жалба, адресирана до Управителя и/или Представителя на Ръководството на СЗУТЕСТ ООД.  3.2. Жалбите се завеждат в Дневник за спорове и жалби – **SC.FR.04-01** и се разглеждат от представителя на ръководството, след получаване на писмено обяснение от персонала, визиран в жалбата.  3.3. Не по-късно от седем дни, Представителят на ръководството изготвя доклад до Управителя на СЗУТЕСТ ООД за резултата от действията по получената жалба и решение за решаването  3.4. Окончателно решение по жалбите се взема от Управителя на СЗУТЕСТ ООД, като подателите се уведомяват писмено в 7 дневен срок. |
| 3.5. Всяко решение по жалбата, неудовлетворяващо засегнатата страна може да доведе до прерастването и във възражение да се отнесе към Комисията по възраженията.  **4. Управление на възражения**  4.1. Ако Възложителят има забележки по отношение на решенията, взети във връзка със спорове, жалби, сертификацията, може да подаде възражение до Комисията по възраженията.  4.2. Възраженията се приемат само в писмен вид, придружени с необходимите документи и обосновка.  4.3. Възраженията се регистрират от администрацията на СЗУТЕСТи се разглеждат по ред, определен в Правила за работа на Комисия по възражения .  5. Отговорности  5.1. Представителят на ръководството на СЗУТЕСТ e длъжен във фазата на подготовка на договора да изясни възможните спорни въпроси.  5.2. Представителят на ръководството на СЗУТЕСТ e длъжен да разгледа писмените спорове и жалби и да даде становище в определения срок.  5.3. Решения по писмени спорове и жалби се вземат от Управителя на СЗУТЕСТ.  6. Документиране  6.1. Цялата документация по спорове и жалби се управляват като записи по управление, съгласно SC.PR.02;  6.2. Представителят на ръководството на СЗУТЕСТ изготвя и представя на Управителя на СЗУТЕСТ анализ на причините за получените спорове, жалби и възражение.  6.3. Цялата документация по спорове, жалби и възраженията, резултати от проведените изпитвания, данните за използваните технически средства и методи се анализират от персонала и Представителят на ръководството на СЗУТЕСТ, провежда се извънпланов вътрешен одит и се предлагат коригиращи и превантивни действия.  6.4. Документацията по спорове, жалби и възраженията се включва и като входящ елемент при провеждане преглед от ръководството.  Съпътстващи документи  SC.FR.04-01 -Дневник за спорове и жалби;  Позоваване  SC.FR.07 -Преглед на договор за оценяване на съответствието  SC.PR.02-Управление на записи  SC.PR.10 -Правила за работа на Комисия по възражения. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **От кого е**  **постъпило**  **възражението/**  **жалбата** | **Анотация** | **Решение** | | **SC.FR.04-01 Дата**  **на отговор** | |
|  |  |  | |
|  |  |  |  | |  | |
|  |  |  |  | |  | |
|  |  | **„СЗУТЕСТ“ ООД**  **ДНЕВНИК**  **ЗА СПОРОВЕ И ЖАЛБИ** | |  | |  |
|  |  |  | |  |
|  |  |  | |  |
|  |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  | |
|  |  |  |  | |  | |