

## 1. Общи положения

- Процедурата описва дейностите и етапите за експедитивно и коректно обработване на жалби или възраженията, получени от клиенти (оператори) или други страни по повод дейностите на ОРГАНИК СЕРТ.
- Разглеждането и решенията, свързани с постъпилите жалби или възражения, не оказва негативно влияние върху решението за сертификация на продукта.

## 2. Отговорности

### 2.1. Ръководител на ОРГАНИК СЕРТ:

- издава заповед за свикване на заседание на КВ и предприема мерки за изпълнение на решението й;
- проверява основателността на жалбата;
- своевременно уведомява подателя на основателна жалба в писмен вид;
- запознава персонала на органа, които имат отношение по жалба;
- определя на необходимите стъпки относно съгласуване на сроковете, изслушване на страните и преценка на гледните точки по жалбата или възражението;
- определя лицата за провеждане на коригиращи действия съобразени с причините за жалбата или възражението;
- съгласува и разрешава провеждане на коригиращите действия;
- уведомява клиента за отстраняване на причините за жалбата или възражението;
- изисква от клиента обратна информация относно удовлетвореността му по изпълнение на жалбата или възражението.

### 2.2. Инспектор:

- изработване становище по отношение на жалбата;
- разработва, съгласува с Ръководителя на ОРГАНИК СЕРТ коригиращи действия и го информира за тяхното изпълнение;

### 2.3. Офис мениджър:

- приема и регистрира жалби или възражения и ги предава на Ръководителя на ОРГАНИК СЕРТ;

### 2.4. Комисия по възраженията :

- взема решение по отношение на жалбата или възражението.

## 3. Описание

- Постъпилата жалба може да е свързана с:
  - дейността на ръководството или служителите на ОРГАНИК СЕРТ;
  - дейността на инспекторите;
  - неспазване на сроковете;
  - некоректно обслужване;
  - неизпълнение на клаузи в договора;
  - некоректно ценообразуване/фактуриране.
- Постъпилото възражение може да е свързано с:
  - решения на ОРГАНИК СЕРТ, свързани с процедурите по сертификация.
- ОРГАНИК СЕРТ разглежда само жалби или възражения, направени в писмен вид. При устни жалби или възражения, подателя се информира, че жалбата или възражението трябва да бъде представени писмено, чрез официално писмо или по e-mail. Анонимни жалби или възражения не се разглеждат.
- Писмените жалби или възражения се подават в свободен текст с точно идентифициран подател, причина и необходима обосновка или се попълва **Ф 7.13-1**, предоставен от офис мениджъра на ОРГАНИК СЕРТ. При необходимост, от подалия жалбата или възражението може да се изиска допълнителна информацията.

- Жалбите или възраженията се подават до офис мениджъра на ОРГАНИК СЕРТ. Офис мениджърът ги регистрира в дневника за жалби или възражения **Ф 7.13-2.** и ги предоставя на Ръководителя на ОРГАНИК СЕРТ.

### **3.1. Обработване на регистрирана жалба**

- В случай на жалба, Ръководителят на ОРГАНИК СЕРТ или определено от него лице, в срок от 5 (пет) работни дни, проверява основателността и попълва т.4, т.5 и т.6 на **Ф 7.13-3.**
- Ако жалбата е неоснователна, Ръководителят на ОРГАНИК СЕРТ уведомява подателя писмено. Резултатът от разглеждането на жалбата се отразява в **Ф 7.13-3.**
- Ако жалбата е основателна, Ръководителят на ОРГАНИК СЕРТ изисква становище от съответните инспектори и със Заповед определя специалист или група специалисти за провеждане на коригиращи действия, съобразени с причините за жалбата. Специалист или групата специалисти разработват коригиращи действия и ги съгласуват с Ръководителя на ОРГАНИК СЕРТ. Ръководителят на ОРГАНИК СЕРТ разрешава провеждане на коригиращите действия. Коригиращите действия се извършват съгласно **ОП 8.7.** След изпълнението на коригиращите действия, отговорният за провеждането им информира Ръководителя на ОРГАНИК СЕРТ. Ръководителят на ОРГАНИК СЕРТ прави проверка дали жалбата е уредена удовлетворително и уведомява подалия жалбата.

### **3.2. Обработване на регистрирано възражение**

- В случай на възражение Ръководителят на ОРГАНИК СЕРТ незабавно го предава на председателя на Комисията по възражения за разглеждане, който определя състава, дата за заседанието и изготвя проект за дневен ред съгласно **Ф 7.13-4.**
- Председателят съгласува с членовете на комисията датата и мястото на провеждане на заседанието, по възможност не по-малко от 5 (пет) работни дни предварително. Ако се предвижда отлагане на заседание, то се оповестява най-малко 3 (три) дни преди планираната дата. Срокът за разглеждане на възражение е до един месец от регистрирането му.
- Цялата вътрешна информация, отнасяща се до работата на Комисията по възражения, включително и тази, свързана с процедурата за сертификация на продукти и схемите за сертификация, се обработва при спазване на поверителност. За целта, всички членове на КВ, трябва да са подписали декларация за независимост, безпристрастност и опазване на професионалната тайна.
- Комисията по възраженията се запознава с възражението и проверява етапите на сертификация на продукта (проверява попълнените документи, констатациите и заключенията).
- Комисията по възраженията взема своето решение и го документира в протокол съгласно **Ф 7.13-5.**, което е окончателно. Ръководителят на ОРГАНИК СЕРТ предприема нужните мерки за изпълнение на решението на комисията. В случай, че клиентът (оператора) има все още неудовлетворени претенции относно подадено възражение, по което има решение на комисията по възражение той може до се обърне към съда. При основателни възражения, разходите за повторно извършените действия се поемат от ОРГАНИК СЕРТ.
- Председателят на комисията след приключването на случая предава материалите по всяко възражение на Ръководителя на ОРГАНИК СЕРТ, който ги прилага към досието.
- Несъответствия, които са обект или са свързани с жалба или възражение, се обработват съгласно **ОП 8.7.**

## **4. Документиране**

Съхраняването на всички записи свързани с жалби и възражения е като се прилагат към досието във връзка с което са подадени и се съхраняват съгласно **ОП 8.4.**