

|   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
| <b>ЕЛОТ</b><br>“ЕГИУТ-Пловдив”<br><b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ</b> | <b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО<br/>КАЧЕСТВО<br/>ОПК 7.5<br/>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b> | Версия 1<br><br>стр.1 от вс.стр.3 |
|---|---|-----------------------------------|

## 1. ЦЕЛ

Тази ОПК регламентира процеса за уреждане на жалбите, получени от клиента по повод дейностите на ОК, а също разглеждането и решаването на възраженията от неговия контрол.

## 2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Отговорностите и правата са установени в матрицата:

| Дейност   | РОК  | ОК | С-К |
|---|------|----|-----|
| Приемане на жалби   | И    | И  | С   |
| Проверка и решение дали има основание за жалба/<br>възражение | Р/П  | С  | С   |
| Мнение на причинителя (виновника)                             | Р/П  | П  | С   |
| Анализ на несъответствието                                    | И    | П  | С   |
| Предприемане на коригиращи действия                           | Р/П  | С  | И   |
| Отговор   | Р/П* | С  | С   |

РОК Ръководител на Органа за контрол

ОК Отговорник по качеството

С-К Сътрудник в Органа за контрол

И Информирание

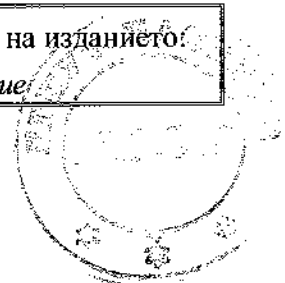
Р Решение

П Провеждане

С Съдействие

\* - Ако РОК е участник в контрола, решение по жалбата се извършва от независим орган за контрол, поканен за арбитраж.

|                              |                |                           |              |                            |
|------------------------------|----------------|---------------------------|--------------|----------------------------|
| Разработил :<br>инж.В.Петров | Дата 05.2013г. | Утвърдил:<br>инж.С.Дечева | Дата 05.2013 | Вид на изданието:<br>копие |
|                              | Подпис         |                           | Подпис       |                            |



|                                       |  |                   |
|---------------------------------------|--|-------------------|
| <b>ЕЛОТ</b><br><b>“ЕГИУТ-Пловдив”</b> | <b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО</b><br><b>КАЧЕСТВО</b><br><b>ОПК 7.5</b> | Версия 1          |
| <b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ</b>               | <b>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>  | стр.2 от вс.стр.3 |

### 3. ОПИСАНИЕ

ОК разглежда жалби като:

- неспазване на срокове ;
- превишени цени ;
- неизпълнение на договорености ;
- неясноти в сертификата за контрол

ОК разглежда възражения като:

- некоректни резултати от контрола.

ОК разглежда само писменни жалби и възражения, като нито една от тях не се омаловажава или пренебрегва.

Жалбите и възраженията се приемат от техническото ръководство на ОК .

Те се отразяват в дневник по формуляр ФК 7.5, който съдържа :

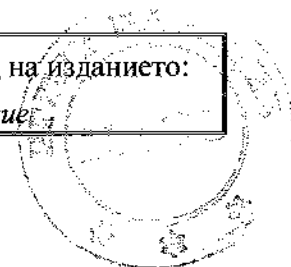
- дата ; описание на жалбата / възражението ; срок за отговор; фамилия и подпис на лицето, подало жалбата/ възражението. Срока за отговор се съгласува с лицето подало жалбата/възражението и се отразява във ФК 7.5 Обработване на жалби и възражения.

Проверката и решение дали има основание за жалбата /възражението се извършва от Ръководителя, техническото ръководство и при съдействието на сътрудниците.

Ако жалбата е неоснователна, то ОК информира лицето възможно най-бързо и най-вече обосновано.

Ако жалбата е основателна, то ръководството на ОК задава при необходимост период от време за корекция и се пристъпва към процедура “Коригиращи действия”.

|                              |                |                           |              |                            |
|------------------------------|----------------|---------------------------|--------------|----------------------------|
| Разработил :<br>инж.В.Петров | Дата 05.2013г. | Утвърдил:<br>инж.С.Дечева | Дата 05.2013 | Вид на изданието:<br>копие |
|                              | Подпис         |                           | Подпис       |                            |



|                                       |  |                   |
|---------------------------------------|--|-------------------|
| <b>ЕЛОТ</b><br><b>“ЕГИУТ-Пловдив”</b> | <b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО</b><br><b>КАЧЕСТВО</b><br><b>ОПК 7.5</b> | Версия 1          |
| <b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ</b>               | <b>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>  | стр.3 от вс.стр.3 |

Възраженията срещу резултатите от извършен контрол се разглеждат внимателно от ръководството на ОК. Извършва се проверка на всички първични записи, изчисления и др., касаещи контрола.

Ако е неоснователно възражението, ОК запознава възражателя и при съгласие от негова страна се приключва с процедурата. Ако въпреки всичко клиента не приема отговора на ОК за достоверен, то ОК извършва втори път контрол при следните условия :

- присъствие на компетентен преподавател на клиента (възражател) ;
- ако резултатите от контрола потвърждават, че възражението е неоснователно, то разходите се поемат от клиента .

В противен случай разходите са за сметка на ОК.

Оценките на жалбите и възраженията дава указания за слабите места в ОК. Записите от тях се използват при прегледи от ръководството, при съставяне на плана по качеството за следващата година и евентуално при оценка на персонала.

#### 4. Документация

Формуляр по качеството ФК 7.3.1. Заявка за контрол; Формуляр по качеството ФК 7.5. “Обработване на жалби/ възражения; документи по процедура ОПК 8.7. “Коригиращи действия”.

|                              |                |              |              |                            |
|------------------------------|----------------|--------------|--------------|----------------------------|
| Разработил :<br>инж.В.Петров | Дата 05.2013г. | Утвърдил:    | Дата 05.2013 | Вид на изданието:<br>копие |
|                              | Подпис         | инж.С.Дечева | Подпис       |                            |