

## 1. ЦЕЛ

Тази процедура определя правилата при разглеждане и действията на ОВ при получаване на жалби, молби и възражения.

## 2. ОБХВАТ

Тази процедура се прилага при жалби, молби и възражения:

- получени от клиент, относно нивото на предоставените от ОВ услуги;
- получени от потребители, относно дейности на фирми-клиенти на ОВ;
- относно решение на ОВ;
- други случаи;

## 3. ОТГОВОРНОСТИ

Целият персонал, ангажиран в управлението на услугите на ОВ, е отговорен за спазване на правилата на тази процедура.

Ръководителят на ОВ е отговорен за осигуряване на изпълнението на тази процедура.

## 4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Потребител** – клиент на фирма, верифицирана от ОВ

## 5. ПРОЦЕДУРА

### 5.1. Обща

5.1.1. Ръководителят на ОВ е отговорен за регистрирането в клиентското досие и **ФСС 04** (регистриране на молби и възражения) или **ФСС 03** (регистриране на жалби на клиент) при възникването на всеки един от случаите по-долу. Записите се актуализират при всеки етап от действия, както и при приключването.

5.1.2. След приключване на дейностите по обработка на жалби, молби и възражения, копие от финалните записи се архивират в клиентското досие и/или регистрират в **ФСС 04 / ФСС 03**.

### 5.2. Възражение срещу решения на ОВ

5.2.1. Клиентите на ОВ са уведомени за начина, по който могат да предявяват възражения, чрез предоставените им заедно с офертата/договора за верификация "Общи условия на верификационния процес".

5.2.2. Сигнал от акредитиращ орган се обработва в същата последователност като възражение от клиент.

5.2.3. Ако по някаква причина клиентът бъде уведомен, че докладът няма да бъде заверен, клиентът има право на възражение.

5.2.4. Уведомлението за намерение за възражение трябва да бъде направено писмено и получено от ОВ в седемдневен срок от получаване на уведомлението за отказ за заверка на доклада.

5.2.5. Клиентът получава формуляр за възражение **ФСС 04**, за да го попълни и изпрати на ОВ - Верифициращия орган, в 14 дневен срок от получаването. Формата е подкрепена със съответни факти и данни, които да бъдат разгледани при процедурата за възражения.

5.2.6. Всички възражения се изпращат до Консултативния съвет за решение. Същият трябва да отговори на клиента, да проучи възражението и да предприеме адекватни действия в рамките на 30 дни от получаване на възражението, като и да вземе решение. За взимане на обективно

решение и експертно мнение може да бъде привлечен и Техническият експерт, извършващ прегледа на доклада от верификация. Ако клиентът не е доволен от решението той може да насочи възражението до Акредитационния орган или други компетентни власти.

- 5.2.7. Решението се съобщава и съгласува с организацията, предявяваща възражението. ОВ представя доказателства в подкрепа на решението си да откаже заверка на доклада за емисии на инсталацията.
- 5.2.8. След като бъде взето решение по възражението, никоя страна в спора не може да прави контра-възражения за промяна в него. Решението, взето от ОВ, е окончателно.
- 5.2.9. В случай, че възражението бъде прието и верификация бъде проведена или докладът бъде заверен, срещу ОВ не могат да бъдат предявявани претенции за възстановяване на суми или каквито и да било други загуби, претърпени вследствие на уведомлението за отказ от заверка на доклада.
- 5.2.10. Когато всички необходими мерки са предприети и приключени, управителят одобрява предприетите мерки и подписва **ФСС 04**.
- 5.2.11. Ръководителят на ОВ обобщава възраженията от клиенти и развитието им, по време на прегледа от ръководството.

Попълненият **ФСС 04** се прилага в клиентския файл за информация при последващи верификации на годишен доклад за емисии на парникови газове на клиента.

### 5.3. Жалби

- 5.3.1. Ако клиент има жалба/ жалби относно работата на служители от персонала на ОВ, жалбата трябва да бъде направено писмено, без отлагане, като се адресира до Ръководителя на ОВ. Ако жалбата се отнася до Ръководителя на органа, то трябва да се адресира до Консултативния съвет за обработка и предприемане на мерки или до Акредитационния орган.
- 5.3.2. Когато има жалба от клиент, то се регистрира във **ФСС 03**, където се вписват предприети мерки. **ФСС 03** се прилага във личното досие на служителя, ако Ръководителят на ОВ счете, че е необходимо.
- 5.3.3. Ако се открие лошо изпълнение на дейности от персонала на ОВ или пропуск или некачествено изпълнение на дейности от одитори на ОВ (ISO 19011 , параграф 7.2 и 7.3), трябва да се предприемат съответни действия (които да се документират) от Ръководителя на ОВ, като допълнение към евентуално обучение.
- 5.3.4. Ако се установи, че жалбата е неоснователна, се уведомява писмено клиента с аргументи и доказателства за това, че ОВ счита жалбата за такава.

#### 5.4. Молби

Молба се подава в случай на желание от клиент да отложи верификационен одит поради някаква причина. Молбата се подава в свободен текст като при нейното разглеждане се спазват изискванията на ISO/IEC 17021. Ръководителят взема решение дали да бъде удовлетворена молбата на клиента. Отлагане на одит се позволява единствено при основателни причини като отлагането не може да бъде по продължително от 30 календарни дни, стига това да е възможно. В случай на по-продължително отлагане от страна на клиент верификацията се преустановява съгласно изискванията на процедура ПСС 05 - Верификация. Ако клиентът възрази срещу това решение се процедира по точка 5.3 от настоящата процедура.

#### 5.5. Преглед на възражения, жалби и молби

5.5.1. Прегледът от ръководството включва преглед на получените възражения, жалби и молби,.

5.5.2. Всяко предприетото коригиращо действие или такова от по-общ характер, може да се делегира на съответните лица. Действията се проверяват при следващи събрания на ръководството.

### 6. СПРАВОЧНА ДОКУМЕНТАЦИЯ

ПСС 09 "Преглед от ръководството"

ФСС 03 "Форма за регистриране на жалба от клиент"

ФСС 04 "Форма за регистриране на молби и възражения"

Приложение 1 - "Общи условия на верификационния процес"

### 7.0 РЕГИСТЪР НА РЕВИЗИИТЕ

Дата на издаване/промяна	Ревизия	Променени страници	Вид на промените
11.01.2007	0	Първо издание	
11.11.2008	1	-	Корекции след провеждане на пълен преглед на документацията за съответствие
11.06.2009	2	2, 3	Корекции по точки 5.2.7, 5.2.9, 5.3.2, 5.3.3
29.09.2009	3	-	Корекции след провеждане на преглед от БСА за привеждане в съответствие с ЕА-6/03

### 8.0 УТВЪРЖДАВАНЕ

	Име, фамилия	Длъжност	Подпис	Дата
Съставил/ Променил	Надя Станоева	Отговорник по качеството		29.09.2009
Утвърдил	Георги Шияков	Ръководител на ОВ		29.09.2009