





ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

| | |
|---|--|
| Създал: инж. Иван Иванов Длъжност: Отговорник по качеството Дата: 01/06/2016 |  |
| Прегледал и утвърдил: Драгомир Василев Длъжност: Ръководител на Орган за контрол Дата: 01/06/2016 |  |



1. ЦЕЛ

Процедурата регламентира реда и начина за подаване, регистриране, разглеждане и вземане на решение за постъпили в Орган за контрол при „Икономикс-М“ ЕООД жалби/възражения.

2 ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Настоящата Процедура се прилага при постъпване в Орган за контрол „Икономикс-М“ ЕООД на жалби, свързани с:

- Дейността на Орган за контрол при „Икономикс-М“ ЕООД;
- Дейността на служители на Орган за контрол при „Икономикс-М“ ЕООД;
- Дейността на Орган за контрол при „Икономикс-М“ ЕООД по извършените от него контролни дейности;

*Жалби, подадени срещу издадени документи от Орган за контрол при „Икономикс-М“ ЕООД се разглеждат от като възражения.

3 ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ

За целите на настоящата процедура се използват съответните термини и определения, регламентиращи дейността на Орган за контрол при „Икономикс-М“ ЕООД, както следното определение:

- **възражение** - искане от предоставящия обекта за контрол до органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект.
- **жалба** - изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред орган за контрол във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

4. ДЕЙСТВИЯ И ОТГОВОРНОСТИ

4.1. Подаване и регистриране на жалби

За да бъде разгледана и регистрирана като жалба постъпила информация в Орган за контрол, следва да бъде написана на български език, да бъде идентифицирана като жалба и да съдържа:

1. трите имена и адрес, телефон и електронен адрес;
2. наименованието на юридическото лице, изписано на български език, седалището и адрес на управление и електронния му адрес;
5. изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата
6. искането;
7. подпис на подателя.

За постъпилите жалби и възражения се попълва формуляр **“Карта за жалби и възражения” FR.7.5.02**. Жалби и възражения, които не са в определения образец **FR.7.5.02**. се разглеждат единствено в случай, че съдържат необходимата информация по т. 4.1.

Проверка за редовност на подадената информация, идентифицирана като жалба, се извършва от Ръководителя на органа за контрол и в случай, че не е налична посочената информация, на подателя се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите пропуски в седемдневен срок от получаване на съобщението.

За жалби касаещи действията на ръководителя на органа за контрол се произнася Управителя, съгласно правилата описани в настоящата процедура.

При неизпълнение на дадените указания, подадената информация не се регистрира като жалба и не се разглежда.

При редовност на жалбата същата се регистрира с регистрационен индекс и дата в **FR.7.5.03. Регистър на жалби и възражения**



В случай, че служител на Органа за контрол получи кореспонденция, която би могла да се идентифицира като жалба, той е длъжен да я предостави на Ръководителя за проверка и регистрация.

4.2. Преценка за даване ход на жалбата.

Ръководителят на органа за контрол и Управителят правят преглед и се произнасят за предприемане на последващи действия:

А. Не дава ход на жалбата в случай, че:

- не е отнесена към компетентността на Органа за контрол;
- се отнася до нарушение, извършено преди повече от четири години;
- подателят писмено оттегли жалбата си;
- се установи анонимност;

При установяване, че жалбата не е от компетентността на Орган за контрол, тя се препраща по компетентност към съответното ведомство.

В случай, че остави жалбата без разглеждане, Управителят уведомява жалбоподателя писмено в седемдневен срок от получаването ѝ.

4.3. Разглеждане на жалби и вземане на решение за основателност

Управителя разглежда жалбите в двумесечен срок от регистрирането им, като в рамките на същия срок се произнася и решението за основателност. В случаите, при които се налага по-продължително проучване на изложените обстоятелства, получаване на допълнителна информация и/или провеждането на допълнителна проверка от външни експерти този срок може да бъде удължен с не повече от 1 месец, за което се уведомява подателят.

4.3.1 Жалби, свързани с дейността на Органа за контрол

След даване ход на жалбата Управителят определя със заповед работна група за разглеждане на жалбата за всеки конкретен случай. В състава на всяка работна група се включват Ръководителя/Зам. ръководител/Отговорник по качеството (единствено ако не са участвали в дейностите по контрола) и Управител, Гл. счетоводител в зависимост от естеството на жалбата. При фактическа или правна необходимост (с цел осигуряване на независимо разглеждане) се назначават работни групи в по-широк състав, както и се привличат външни експерти, които притежават компетентност в областта касаеща жалбата. В срок до един месец от регистрирането на жалбата, работната група събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата и изготвя становище с предложение за решение по основателността на жалбата. Изготвеното становище за резултатите от проверката с приложените доказателства се регистрира в деловодство на органа за контрол.

В случай, че естеството на жалбата се отнася до конкретен контрол, Управителят възлага повторно извършване на контрол от друг акредитиран орган за контрол със съответстващ обхват. В този случай Работната група изготвя становището си след предоставяне на сертификати от последващия контрол.

Проучването и вземането на решение по жалба или възражения не води до каквито и да е дискриминационни действия, което се гарантира с участие на Управителя във вземане на решения и сформирание на работна група за разглеждане на жалбата.

В едномесечен срок от изготвянето на становището на работната група Управителя се произнася по основателността на жалбата чрез изготвяне на писмено решение за основателност.

4.3.2 Жалби, свързани с дейността на служители на Орган за контрол

След даване ход на жалба, свързана с дейността на персонал на органа за контрол тя се разглежда от Управителя.



При необходимост, разглеждащите жалбата могат да изискат писмена информация от персонала на органа за контрол, имащ отношение към нея, който следва да бъде представен в 10-дневен срок от поискването.

В срок до един месец от регистрирането на жалбата се извършва анализ на фактите, събрани в процеса на проучване на жалбата и се изготвя становище с предложение за решение по основателността на жалбата. Изготвеното становище за резултатите от проверката с приложените доказателства се регистрира в деловодството на органа за контрол.

В едномесечен срок от регистрирането на становището Управителят се произнася по основателността на жалбата чрез писмено решение за основателност.

В случай, че чрез действието на служителя/служителите обект на жалбата е поставен под съмнение даден контрол, то се действа съгласно т. 4.3.1.

4.4. Информирание на жалбоподателя

Управителят информира жалбоподателя, както следва:

- в двумесечен срок от регистрирането на жалбата/възражението - за взетото решение за основателност;
- в 10-дневен срок преди изтичане срока за произнасяне по основателността на жалбата/възражението за необходимостта от провеждане на допълнителни действия и удължаване на срока за вземане на решение.

5. ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ И ОЦЕНКА НА ТЯХНАТА ЕФИКАСНОСТ

В случай, че жалбите и възраженията по т. 4.3.1. и т.4.3.2 са основателни от страна на Орган за контрол се предприемат съответни действия по реда на Процедура за коригиращи действия, Кодекса на труда и др.

6. ЗАПИСИ

Всички записи, създадени във връзка с прилагането на тази процедура се регистрират и управляват по реда на Процедурата за управление на записите.

Записите създадени по постъпили жалби и възражения се съхраняват от Ръководителя на органа за контрол в срок от четири години от датата на решение за основателност.

Копия от жалби и възражения и решението за основателност се съхраняват от Органа за контрол, а след изтичане на срока за съхранение на записите те се архивират по реда на Процедура Управление на записи.

Достъп до архивирани записи от разглеждане на постъпилите в Орган за контрол жалби и възражения имат Ръководителя на органа за контрол и Управителя.

7. ИЗМЕНЕНИЯ

За изменения на тази процедура отговаря ОК.

8. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

| Идент. № | Име на документа |
|------------------|--------------------------------|
| FR.7.5.02 | Карта за жалби и възражения |
| FR.7.5.03 | Регистър на жалби и възражения |
| PR.8.4.01 | Управление на записи |