	<b>ОРГАН ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ НА БИОПРОДУКТИ ПРИ БУЛГАРКОНТРОЛА АД</b>		<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>
			<b>ПК 7.13-1</b>
<b>ПК</b>	Дата на излизане: 16.01.2014	Издание: 01	Страници: 1 от 3
<b>УПРАВЛЕНИЕ НА МОЛБИ, ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>			

## 1. ЦЕЛ

Осигуряване на единен подход при регистриране, идентифициране, оценяване и документиране на молби, жалби и възражения на заявители или други заинтересовани лица, свързани с дейността по оценяване на съответствието на биопродуктите.

## 2. ОБХВАТ

Процедурата обхваща дейността на ОСП при писмено постъпили молби, жалби или възражения, свързани с дейността по оценяване съответствието на биопродукти.

## 3. ОТГОВОРНОСТИ

### **3.1. Ръководителят на Органа по сертификация на биопродукти отговаря за:**

- определяне на състава на комисията по възраженията;
- одобряване на превантивните мерки, които водят до подобряване на дейността, свързана с оценяване съответствието на биопродукти;
- предприема коригиращите действия при установени несъответствия, в резултат на постъпили жалби от клиенти;

### **3.2. Председателят на комисията по възраженията отговаря за:**

- организира разглеждането на постъпилите възражения и се произнася по тяхната основателност;
- организиране проверка по постъпили възражения от клиенти или други заинтересовани страни, свързани с дейността по оценяване на съответствието;
- информиране на клиентите за основателността/неоснователността на възраженията и за предприетите мерки;
- води регистър на постъпили възражения;

### **3.3. Отговорникът по качеството отговаря за:**


- контрол по ефективността от предприетите коригиращи действия свързани с жалбите;


## 4. ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕДУРАТА

### **4.1. Общи положения**

4.1.1. Възраженията са различни от молбите и жалбите;

4.1.2. Молбите са свързани с изясняване на спорове между възложителите и ОСБП

	Име, фамилия	Дата	Подпис
Съставил :	Цанева, Григорова, Александрова	14.01.2014 г.	
Проверил :	Стефка Йолева	16.01.2014 г.	
Одобрил :	Стефка Йолева	16.01.2014 г.	

	<b>ОРГАН ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ НА БИОПРОДУКТИ ПРИ БУЛГАРКОНТРОЛА АД</b>		<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>
			<b>ПК 7.13-1</b>
	Дата на издаване: 16.01.2014	Издание: 01	Страници: 2 от 3
<b>ПК</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА МОЛБИ, ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>		

при Булгарконтрола АД, относно възникнали различия в мненията по отношение на изискванията на регламентите и/или процедурите за сертификация на конкретен продукт. Спорните въпроси се разглеждат от ръководителя на ОСБП.

4.1.3. Жалбите се третираат като рекламации и в зависимост от вида им и могат да бъдат свързани:

- с дейността на ОСБП, нейните оценители/експерти или подизпълнители;
- неспазване сроковете за извършване на оценяването;
- ненавреме издаване на Сертификат за съответствие на биопродуктите;
- неспазване условията на договора;

4.1.4. Възраженията са свързани с решения взети от ОСБП за:

- отказ за прекратяване на процедура за оценяване на съответствието на продуктите;
- отказване или отнемане на сертификат за съответствие;

4.1.5. Работата на комисията по възраженията е съгласно ПК 7.13-1.2.

#### 4.2. Регистриране на жалби и възражения

4.2.1. Всички жалби и възражения, свързани с обстоятелствата по т. 4.1.3. и т. 4.1.4. се завеждат при ОК на ОСБП. Възраженията се насочват с писмена резолюция до Председателя на Комисията по възраженията, а жалбите до ОСБП.

4.2.2. В ОСП жалбите се регистрират в дневник за рекламации ФК/БП – 21 и се попълва карта за рекламации ФК/БП – 12 от Отговорника по качеството, а възраженията се завеждат в дневник в Комисията за възраженията.

#### 4.3. Проучване на възраженията и информирание на клиента


4.3.1. Проучването на възражения е регламентирано в ПК 7.13-1.2 „Дейност на комисията по възраженията“.

4.3.2. За основателността на възраженията Председателят на комисията информира клиентите писмено.

#### 4.4. Проучване на жалби и информирание на клиента

4.4.1. Проучване на жалби е регламентирано в ПК 8.7-1 „Провеждане на коригиращи действия“

4.4.2. За предприетите действия и основателността на жалбите, клиентите се информират писмено от Ръководителя на ОСБП.

	<b>ОРГАН ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ НА БИОПРОДУКТИ ПРИ БУЛГАРКОНТРОЛА АД</b>		<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>
			<b>ПК 7.13-1</b>
	Дата на издаване: 16.01.2014	Издание: 01	Страници: 3 от 3
<b>ПК</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА МОЛБИ, ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>		

## 5. ДОКУМЕНТАЦИЯ И ПОЗОВАВАНЕ

ПК 8.7-1	Провеждане на коригиращи действия
ПК 7.13-1.2	Дейност на комисията по възраженията
ОК/БП - 21	Дневник за рекламации
ФК/БП - 12	Карта за рекламации



**ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИЯ НА  
БИОПРОДУКТИ ПРИ  
БУЛГАРКОНТРОЛА АД**

Формуляр по качество  
ФК/БП - 12

Дата на издаване:  
16.01.2014

Издание: 01

Страници:

1 от 1

ДОКУМЕНТ : КАРТА ЗА РЕКЛАМАЦИЯ

## КАРТА ЗА РЕКЛАМАЦИЯ

Вх. №: .....

Дата на получаване: .....

Клиент: .....

Мотив: .....

.....

.....

**Получил рекламацията:**

Фамилия, длъжност: .....

Подпис: .....

**Преладена за разглеждане на:**

Фамилия, длъжност: .....

Подпис: .....

**Причина за рекламацията: Анализ**

.....

.....

.....

.....

**Предприети коригиращи действия:**

.....

**Срок за въвеждане на коригиращите действия: .....**

**Отговорен за извършване на коригиращите действия:**

Фамилия, длъжност: .....

..... Подпис: .....

**Начин на информиране на клиента:**

.....