	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А		
	ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1	Влиза в	Издание 6
		сила от:	Версия 1
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	12.03. 2025г	Стр. 1
		Вс. листа 7	


Хронология на измененията:

Дата	Версия		Внесено изменение стр.№	Предложил		Утвърдил	
	стара	нова		фамилия	подпис	фамилия	подпис

Списък на притежателите на контролирани копия:

№ по ред	Наименование на лицето(име, фамилия)	Длъжност	Копие №	Дата на получаване	Подпис
1.		ИА БСА	1	12.03.2025г.	
2.	Нели Кирева	Ръководител на органа за контрол	оригинал	12.03.2025г.	33ЛД / Регламент (ЕС) 2016/679
3.	Захаринка Добрева	Отговорник по качество	оригинал	12.03.2025г.	33ЛД / Регламент (ЕС) 2016/679

	Име, фамилия	Длъжност	Подпис	Дата
Разработил:	Захаринка Добрева	Отг. по качество	33ЛД / Регламент (ЕС) 2016/679	05.03.2025г.
Утвърдил:	Нели Кирева	Ръководител ОКА	33ЛД / Регламент (ЕС) 2016/679	10.03.2025г.

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А		
	ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1	Влиза в	Издание 6
		сила от:	Версия 1
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	12.03. 2025г	Стр. 2
		Вс. листа 7	

1. ЦЕЛ : Процедурата съдържа основните дейности и стъпки за експедитивно и коректно решаване на жалбите и възраженията, получени от клиенти или други страни, по повод дейностите на ОКА.

2. ОБХВАТ : Процедурата се прилага за всички случаи, когато постъпват жалби и възражения на клиенти или други страни по повод извършени дейности от ОКА.

3. ПОЗОВАВАНЕ : Процедурата се позовава на :

3.1. БДС EN ISO/IEC 17020:2012 – “Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол”.

3.2. БДС EN ISO 9001 – “Системи за управление на качеството. Изисквания”.

3.3. ИЛАС - P15:05/ 2020- „ Прилагане на ISO/IEC 17020:2012 за Акредитация на органите за контрол”

4. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ : В настоящата процедура са използвани термините, определенията и съкращенията, дадени в:

4.1. БДС EN ISO 9000 – “Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник.”

4.2. БДС EN 45020 - “Стандартизация и свързани с нея дейности. Речник на общите термини.”

4.3. Както и тези, дадени по долу :

4.3.1. Система за управление – СУ

4.3.2. Орган за контрол от вида А – ОКА

4.3.3. Регионална здравна инспекция - РЗИ

4.3.4. Отговорник по качеството –ОК.

4.3.5. 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.

4.3.6. Възражение – искане от предоставящия обекта за контрол до органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до този обект.

5. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ:

5.1. За дейността по прилагането на процедурата по приемането и обработването на жалбите и възраженията в ОКА основна отговорност носят ръководителят на органа за контрол и ОК, като


5.1.1. ОК - За приемането и регистрирането на постъпващите в ОКА жалби и възражения;

5.1.2. Ръководителят на ОКА съвместно с ОК – за разглеждането на постъпилите жалби и възражения и за вземането на решения по разрешаването им;

5.1.3. Ръководителят на ОКА и/или ОК – за изготвянето и предоставянето на мотивиран отговор на клиента за решението по подадената от него жалба /възражение.

6. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ:

6.1. Дейността по прилагането на процедурата по приемането и обработването на жалбите и възраженията в ОКА следва описаните стъпки и последователността им в приложения алгоритъм – 7.5 А1/1

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А		
	ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1	Влиза в	Издание 6
		сила от:	Версия 1
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	12.03. 2025г	Стр. 3
		Вс. листа 7	

6.2. Постъпилите в ОКА жалби и възражения могат да бъдат в писмена или устна форма.

6.2.1 Описанието на процеса за разглеждане на жалби и възражения, дадено в настоящата процедура е достъпно на всяка заинтересована страна.

6.2.1.1. Ако клиентът е на място в органа за контрол, той се уведомява, че трябва да попълни протокол за жалба/възражение дадена в приложения формуляр–7.5 Ф 1/1;

6.2.1.2. Ако клиентът е представил жалбата/възражението си по телефона, той се уведомява, че трябва да я потвърди писмено, като използва някоя от следните форми: електронно, писмо или попълване на място в ОКА формуляр - “Протокол за жалба/възражение”, посочен в точка 6.2.1 на процедурата за да се даде ход на решаване на жалбата/възражението.

6.3. Всички контакти с клиентите, отправили жалба/възражения се осъществяват от ръководителя на ОКА и/или ОК. Отговорникът по качеството регистрира получените жалби/възражения в дневник, формата на който е дадена в приложение–ОКА 7.5 Ж 1/1.

Жалбата/възражението се отхвърля, в случай че:

- жалбата не се отнася за дейностите по контрол, за които ОКА е отговорен;
- жалбата е анонимна;
- жалбата/възражението не са постъпили в срок посочен от нормативното законодателство;
- оттегля се от жалбоподателя.

При отхвърляне на жалбата клиентът се уведомява, при условие че жалбата е подадена по процедура.

6.4. Ръководителят на ОКА и ОК разглеждат и оценяват за основателност и анализират постъпилите основателни жалби/възражения в срок една седмица от датата на тяхното регистриране.

Взетото решение и отговорникът за изпълнението му се регистрират от ОК в дневника, посочен в точка 6.3.

6.5. Въз основа анализ на възможните причини за жалбата/възражението, при необходимост в ОКА се предприемат съответстващи коригиращи действия, като при това се спазва процедура ОКА 8.7 ПР 1.

6.6. Ръководителят на ОКА, съвместно с ОК дава мотивиран отговор на подадената жалба / възражение в срок до десет дни от нейното регистриране в ОКА.


6.6.1. При жалба/възражения с посочено искане за повтаряне на контролните дейности, на съответния клиент се изясняват условията за заплащане, в зависимост от основателността или неоснователността на жалбата/възражението.

6.6.1.1. Ако е възможно повтаряне на дейностите по контрола и ако при повтарянето се докаже основателността на жалбата/възражението, то стойността на повторените дейности по контрола остава за сметка на ОКА. Стойността на извършените дейности от ОКА при неоснователните жалби /възражения е за сметка на подателя.

6.7 Решението, което трябва да бъде съобщено на подателя на жалбата или на възражението, трябва да бъде взето или прегледано и одобрено от лице/лица, които не са участвали във въпросните първоначални дейности за контрол

6.8 Органът за контрол трябва да потвърди получаването на жалбата или възражението на жалбоподателя , като го уведоми писмено.

6.9 Органът за контрол официално предоставя / с писмо/ на подателя на жалбата или на възражението отчети за напредъка и резултати за края на процеса на разглеждане на жалбата/възражението.

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А		
	ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1	Влиза в	Издание 6
		сила от:	Версия 1
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	12.03. 2025г	Стр. 4
		Вс. листа 7	

6.10 Публичността на Процедурата за жалби и възражения ОКА 7.5 ПР 1.се осигурява електронно на сайта на РЗИ Кърджали.

6.11. Всеки клиент има достъп до процедурата , която е на разположение в приемен сектор.

7. ЗАПИСИ:

7.1. Съставените и получени по изискванията на настоящата процедура документи (документираните жалби/възражения, в т.ч. писма, имейли и бланки “протоколи за жалби / възражения”), се съхраняват от ОК в срок до края на календарната година, а журналът за регистриране на жалби /възражения – до изписването му, след което записите се архивират и управляват съгласно процедура ОКА 8.4 ПР 1.

8. ПРЕГЛЕД, УТВЪРЖДАВАНЕ И ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ:

1. Преглед на процедурата се извършва вследствие на необходимост, възникнала от одити, при преглед от ръководството, по предложение на персонала и при промяна в нормативната база.

2. Процедурата се утвърждава от Ръководителят на ОКА, след нанесените изменения от отговорника по качеството. Измененията в процедурата се идентифицират в “Хронология на измененията” на стр.1 чрез промяна на версията и датата на влизане в сила.

3. Срокът на преразглеждане на процедурата е 12 месеца.

9. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ:

9.1.Алгоритъм - Жалби /възражения- 7.5 А 1/1

9.2.Протокол за жалби/възражение- 7.5 Ф 1/1

9.3.Дневник за регистриране на постъпилите жалби/ възражения-7.5 Ж 1/1

9.4. Процедури:

ОКА 8.7 ПР 1 - Коригиращи действия

ОКА 8.4 ПР 1 – Управление на записи



ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А

ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1

Влиза в

Издание 6

Версия 1

сила от:

Стр. 5

12.03. 2025г

Вс. листа 7

ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

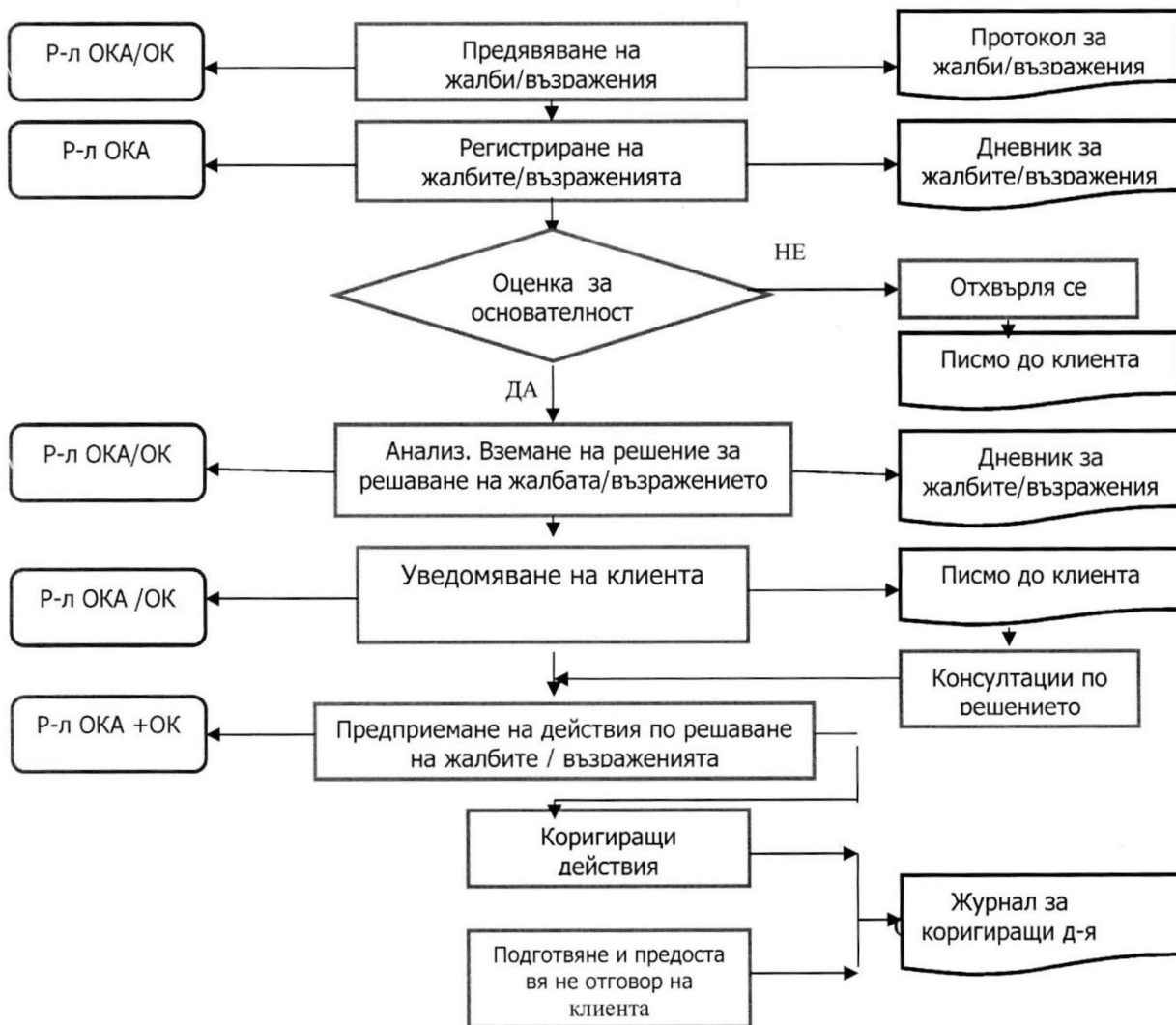
7.5 А 1/1


Алгоритъм – “ Жалби и възражения”

Отговорност

Процес

Документ



	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А		
	ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1	Влиза в	Издание 6
		сила от:	Версия 1
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	12.03. 2025г	Стр. 6 Вс. листа 7

7.5 Ф 1/1

ПРОТОКОЛ ЗА ЖАЛБИ / ВЪЗРАЖЕНИЕ

Днесв Органа за контрол от вида А към РЗИ – гр Кърджали

Жалба/възражение от
/име и фамилия на физическото лице /наименование на юридическото лице/

Адрес: телефон/факс

.....

Естество на жалбата / възражението /съпроводително писмо / по заявка №.....

1.

2.

3.

Подад жалбата /възражението:.

/...../

ПРЕДПРИЕТИ МЕРКИ:.....


.....

Ръководител ОКА:.....

/...../

Отговорник по качеството:.....

/...../

	ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА А		
	ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1	Влиза в	Издание 6
		сила от:	Версия 1
	ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ	12.03. 2025г	Стр. 7
		Вс. листа 7	

ОКА 7.5 Ж 1/1

ДНЕВНИК ЗА ЖАЛБИ/ВЪЗРАЖЕНИЯ

№ по ред	Представил жалба /възражение– име на фирмата, лицето	Дата на постъпване на жалбата/възражението	Характер на жалбата/възражението	Предприети действия за разрешаване на жалба/възражение	Отговарящ за решаване на жалбата/възражението	Решение отговор жалба/възражение
1	2	3	4	5	6	7