	<b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД А</b>		
	<b>ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1</b>		Издание 4
	<b>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>		Версия 1
			Стр.1
В сила от: 03.02.2025г.		Вс.стр. 6	

Вид на изданието:

**Копие 2**

Срок на преразглеждане:

**При необходимост**

**Хронология на измененията:**


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

**Списък на притежателите на контролирани копия:**

№	Име, фамилия	Длъжност	Копие №	Дата на получаване	Подпис
1	<i>П.Атанасова</i>	<i>Ръководител ОКА</i>	1	03.02.2025г	
2	<i>Инж. Ж. Господинова</i>	<i>Отг. по качеството</i>	оригинал	31.01.2025г	
3	ИА БСА	АООС	2		

**КОНТРОЛИРАНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ. ВСИЧКИ ПРАВА ЗАПАЗЕНИ**

	Име, Фамилия	Длъжност	Подпис	Дата
<b>Утвърдил</b>	<i>П.Атанасова</i>	<i>Ръководител ОКА</i>		03.02.2025г.
<b>Разработил</b>	<i>Инж. Ж. Господинова</i>	<i>Отг. по качеството</i>		31.01.2025г.

	<b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД А</b>		
	<b>ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1</b>		Издание 4
	<b>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>		Версия 1
			Стр.2
		В сила от: 03.02.2025г.	Вс.стр. 6

**1. ЦЕЛ:** Процедурата определя реда за постъпване и експедитивно решаване на жалби и възражения, получени от клиенти или други заинтересовани страни.

**2. ОБХВАТ:** Процедурата се прилага за всички случаи на постъпили жалби и възражения 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.

#### **4. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ**

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

4.2. Жалби – изразяване на неудовлетвореност, различна от възражение, от лице или организация пред орган за контрол във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

4.3. 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 ПЪЛНОМОЦИЯ:**

5.1. За дейността по прилагането на процедурата по приемането и обработването на жалбите и възраженията в ОКА основна отговорност носят Ръководител ОКА, ОК и старши експертите.

5.2. Ръководител ОКА, ОК и старши експертите са длъжни да предоставят информация за процедурата за подаване на жалби и възражения на всяко заинтересувано лице при поискване или се уведомява, че е качена на сайта на РЗИ и може да се запознае с нея.

#### **6. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ :**

6.1. Жалбите и възраженията постъпват задължително в писмен вид и включват:

- описание на естеството на жалбата и възражението
- наименование на подателя/адрес, дата, подпис/


или се попълва карта за жалби и възражения на място в ОКА, дадена в приложение формуляр ОКА 7.5 Ф 1/1

6.2. Всички контакти с клиентите, подали жалби и възражения се осъществяват от Ръководител ОКА или ОК.

6.3. Постъпилите жалби и/или възражения се регистрират от ОК в нарочен дневник със съответен входящ номер. Формата на дневника е дадена в приложение ОКА 7.5 Ж 1/1.

6.4. При постъпване на жалба/възражение ОК преди регистрирането, задължително определя дали повдигнатите въпроси са от компетентността на ОКА.

6.5. Ръководителят на ОКА съвместно с юрисконсулта на РЗИ определят дали постъпилият документ се квалифицира като жалба или като възражение.

	<b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД А</b>		
	<b>ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1</b>		Издание 4
	<b>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>		Версия 1
			Стр.3
		В сила от: 03.02.2025г.	Вс.стр. 6

6.6. При постъпване на жалба срещу действие или бездействие на служител от ОКА, в разглеждането на жалбата не може да участва лицето, срещу което е подадена тя.

6.7. Ръководителят на ОКА, ОК и старши експертите разглеждат постъпилите възражения, като дават мотивиран отговор в едномесечен срок от тяхното регистриране в ОКА. В случай, че е необходимо извършването на действия насочени към установяване на обективната истина, които ще отнемат по-дълго време, ръководителят на ОКА уведомява писмено клиента, подал жалбата/възражението, че едномесечният срок не може да бъде спазен и е нужно да бъде удължен. При вземане на решенията, засягащи хода или решаването по същество на жалбата или възражението не могат да участват лица, извършили контрола по повод, на който е подадена жалбата/възражението. Преди вземане на окончателното решение, лицето/ата, извършили контрола по повод на който е подадена жалбата/възражението задължително се изслушват, като по тяхна преценка могат да представят и писмени обяснения. При вземането на окончателно решение, преписката се предоставя на вниманието на юрисконсулта на РЗИ и се взема предвид становището му.

6.7.1. В зависимост от естеството на жалбата и/или възражението се предприемат мерки съгласно Правилник за вътрешния ред в РЗИ и/или Правилник за вътрешния ред в ОКА. При прегледа от ръководството се анализират причините и се предприемат подходящи действия за минимизиране на жалбите и/или възраженията.

6.7.2. При основателни възражения от страна на клиента се извършва нова контролна дейност. Преди започването на повторна контролна дейност се уточняват условията на заплащането.

6.8. При потвърждаване на резултати от първия контрол, разходите се заплащат от клиента. В обратния случай, разходите са за сметка на ОКА.

6.9. ОКА предоставя на клиента възможност за достъп при повторното извършване на контролните дейности на определени места. Този достъп не трябва да влиза в конфликт с правилата на конфиденциалност на информацията към други клиенти и с правилата за ОТ и ТБ, действащи в ОКА.

6.10. Резултатите от новия контрол се оформят в протокол и сертификат от контрола. Един оригинален екземпляр се предоставя на клиента подал възражението.

6.11. Срокът за предявяване на възражения е три дни от датата на издаване на протоколите и сертификатите.


6.12. По желание на клиента и при решение на ОК, повторното изпитване може да се извърши в друг акредитиран от ИА БСА орган за контрол от вид А, в присъствието на представители на двете страни. Разходите за повторното извършване на дейността са за сметка на страната, загубила спора.

## 7. ЗАПИСИ

1. Жалбите и възраженията от клиенти на ОКА постъпват задължително в писмен вид или след попълване на карта формуляр ОКА 7.5 Ф 1/1

2. Постъпилите жалби и/или възражения се завеждат от ОК в дневник – Формуляр: ОКА 7.5 Ж 1/1.

3. Постъпилите жалби и възражения се съхраняват при Ръководител ОКА за срок от една година, след което се архивират и управляват по процедури: ОКА 7.3 ПР 1 и ОКА 8.4. ПР 1. Дневникът

	<b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД А</b>		
	<b>ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1</b>	В сила от: 03.02.2025г.	Издание 4
	<b>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>		Версия 1
			Стр.4
		Вс.стр. 6	

за жалби и възражения се съхранява от ОК до изчерпване мястото за запис в него, след което се архивира и управлява по процедури: ОКА 7.3 ПР 1 и ОКА 8.4. ПР 1.

#### **8. ПРИЛОЖЕНИЯ:**


1. Формуляр ОКА 7.5. Ф 1/1 – Карта за жалби и възражения
2. Формуляр ОКА 7.5. Ж 1/1 – Дневник за жалби и възражения

#### **9. ПРЕГЛЕД, УТВЪРЖДАВАНЕ И ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ**

1. Преглед на процедурата се извършва при необходимост, възникнала при одит, при преглед на ръководството, по предложение на персонала и при промяна на нормативните документи от специалиста разработил процедурата и/или по предложение на другите специалисти.

2. Направените изменения се прегледат от отговорника по качеството и се утвърждава от ръководител ОКА. Измененията се идентифицират на стр.1 от процедурата в “Хронология на измененията” съгласно Процедура ОКА 8.3. ПР1 .

3. Срок на преразглеждане: при необходимост

	<b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД А</b>		
	<b>ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1</b>		Издание 4
	<b>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>		Версия 1
			Стр.5
		В сила от: 03.02.2025г.	Вс.стр. 6

ОКА 7.5 Ф 1/1

**РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ТЪРГОВИЩЕ**

**АКРЕДИТИРАН ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД А**

**КАРТА ЗА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ**

Днес .....в Органа за контрол от вида А към Регионална  
здравна инспекция – гр.Търговище

Долуподписаният/а.....

Адрес:.....

представляващ/ща .....

Телефон/факс:


БУЛСТАТ ..... Данъчен № .....

Предявявам следната жалба/възражение по заявка № .....

1. ....

2. ....

3. ....

	<b>ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ВИД А</b>		
	<b>ПРОЦЕДУРА ОКА 7.5 ПР 1</b>		Издание 4
	<b>ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>		В сила от: 03.02.2025г.
			Версия 1
			Стр.6
			Вс.стр. 6

Приел жалбата/възражението :.....  
/име,фамилия, подпис./

Подад жалбата/възражението:.....  
/име,фамилия, подпис./

ОКА 7.5 Ж 1/1

### ДНЕВНИК ЗА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Регист рац. №	Дата на получаване на информация та	Лице, регистрирало жалбата/ възражението	Клиент	Мотив за жалба/възражение	Предприети мерки
1	2	3	4	5	6