

Име на документа	Процедура за уреждане на жалби	Версия:	3, рев 2
Код на документа	BAS QR 25	Дата:	15.01.2025
Утвърдил	Изпълнителен директор на ИА БСА: инж. Ирена Бориславова		

ПРОЦЕДУРА
ЗА
УРЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Списък на измененията

№ по ред	Дата	Внесено изменение на стр. №	Предложил		В сила от:	Подпис отговорник по качеството
			Фамилия	Подпис		
1.	01.01.2012	нова версия	Богданова Илиева		01.01.2012	

и

Списък на измененията:

№ по ред	Дата на изменение	Версия, ревизия	Причина за изменение	В сила от:
2.	27.01.2020	Ревизия 1	Структурни промени на дирекция АООС	27.01.2020
3.	15.01.2025	Ревизия 2	Изменения и допълнения във връзка със съгласуване с промените в документи от СУ на ИА БСА	15.01.2025г.

СЪДЪРЖАНИЕ:

	Стр.
1. Цел	4
2. Област на приложение	4
3. Термини, определения и съкращения	4
4. Действия и отговорности	5
5. Предприемане на действия и оценка на тяхната ефикасност	8
6. Записи	8
7. Приложими документи	9

1. ЦЕЛ

Процедурата регламентира реда и начина за подаване, регистриране, разглеждане и вземане на решение за основателност на постъпили в ИА БСА жалби, както и за информирание на жалбоподателите.

2 ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Настоящата Процедура се прилага при постъпване в ИА БСА на жалби, свързани с:

- Дейността на ИА БСА;
- Дейността на служители на ИА БСА – щатен или нещатен персонал (водещи оценители/ оценители/ експерти, инспектори и др.);
- Дейността на акредитирани/оценени от ИА БСА органи за оценяване на съответствието (лаборатории, органи за сертификация, органи за контрол, проверяващи по околна среда и др.);
- Дейността на лабораториите, удостоверени от ИА БСА за съответствие с Добрата лабораторна практика.
- Дейността на кандидатстващи за акредитация/оценяване органи за оценяване на съответствието (лаборатории, органи за сертификация, органи за контрол, проверяващи по околна среда и др.).

*Жалби, подадени срещу индивидуален административен акт, по смисъла на административно процесуалния кодекс се разглеждат от ИА БСА като възражения по реда на т. 9.3 от Процедура BAS QR 2.

**Жалби и сигнали, подадени по реда на Закона за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси не са обект на настоящата процедура. Същите се разглеждат по реда на Процедура BAS QR 23.

3 ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

3.1. Термини, определения

За целите на настоящата процедура се използват съответните термини и определения, дадени в стандартите ISO/IEC 17011, ISO/IEC 17000 и в приложимите Нормативни актове, регламентиращи дейността на ИА БСА, както следното определение:

жалба

всяко писмено изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от страна на лице или организация, свързано с действията на ИА БСА или на акредитиран от нея ООС, на което се очаква отговор.

Забележка: ИА БСА разглежда като **сигнал** всяка жалба, свързана с дейността на акредитирани/оценени ООС по отношение на спазване на изискванията за акредитация или публикувани или огласени критични материали в средствата за масово осведомяване, заблуждаващо използване на акредитацията в рекламни материали и др., некоректно позоваване на акредитацията и др.

3.2. Съкращения

ИА БСА	- Изпълнителна агенция "Българска служба за акредитация";
Дирекция АООС	- Дирекция „Акредитация на органи за оценка на съответствието“;
Дирекция АПФСО	- Дирекция "Административно – правно и финансово-стопанско обслужване"
Отдел АЛ	- Отдел „Акредитация на лаборатории“

Отдел АОСОК	– Отдел „Акредитация на органи за сертификация и органи за контрол“
ООС	– Орган за оценяване на съответствието
ПОС	– Проверяващ по околна среда
ДЛП	– Добра лабораторна практика

4. ДЕЙСТВИЯ И ОТГОВОРНОСТИ

4.1. Подаване и регистриране на жалби

За да бъде разгледана и регистрирана като жалба постъпила информация в ИА БСА, следва да бъде написана на български език *или английски език*, да бъде идентифицирана като жалба и да съдържа:

1. трите имена и адрес, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв - за българските граждани, номера на телефона, факса или телекса, ако има такъв;
2. имената за чужденец и адрес, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв;
3. наименованието на юридическото лице/едноличния търговец, изписано на български език *или английски език*, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление и електронния му адрес;
4. органа, до който се подава;
5. изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата
6. искането;
7. подпис на подателя.

Проверка за редовност на подадената информация, идентифицирана като жалба, се извършва от *сътрудник в деловодство А* и в случай, че не е налична посочената информация, на подателя се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите нередовност в седемдневен срок от получаване на съобщението.

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

При редовност на жалбата същата се регистрира под регистарционен индекс 12 в деловодство А.

В случай, че служител на ИА БСА получи кореспонденция, която би могла да се идентифицира като жалба, той е длъжен да я предостави в звеното за административно обслужване за проверка и регистрация.

При публикуван или огласен критичен материал в средствата за масово осведомяване, заблуждаващо използване на акредитацията в рекламни материали и др., некоректно позоваване на акредитацията и др., ИА БСА регистрира жалбата като самосезиране.

4.2. Преценка за даване ход на жалбата.

Изпълнителният директор и съответния директор на дирекция, в чиито обхват на дейност попада предмета на жалбата 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 ИА БСА;
- се отнася до нарушение, извършено преди повече от две години;
- подателят няма интерес от обжалването;
- подателят писмено оттегли жалбата си;
- се установи анонимност;

- е подадена повторно по въпрос, по който има решение, освен ако е във връзка с изпълнението на решението или се основава на нови факти и обстоятелства.

При установяване, че жалбата не е от компетентността на ИА БСА, тя се препраща по компетентност към съответното ведомство в седемдневен срок от получаването и писмено се уведомява жалбоподателя.

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

Б. Дава ход на жалбата като определя ред, по който се разглежда.

4.3. Разглеждане на жалби и вземане на решение за основателност

ИА БСА 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 извънредна оценка на място този срок може да бъде удължен с още 1 месец, за което се уведомява подателят.

4.3.1 Жалби, свързани с дейността на ИА БСА

След даване ход на жалбата изпълнителният директор определя работна група за разглеждане на жалбата за всеки конкретен случай. В състава на всяка работна група се включват главния секретар, директор дирекция АООС/ директор на дирекция АПФСО и началника на съответния отдел/главния счетоводител в зависимост от естеството на жалбата. При фактическа или правна необходимост могат да се назначават работни групи в по-широк състав, както и да се привличат външни експерти. 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 А на ИА БСА.

В едномесечен срок от регистрирането на становището Комисия в състав - председателя на Съвета по акредитация, заместник председателя на Съвета по акредитация и Изпълнителния директор на ИА БСА се произнася по основателността на жалбата чрез изготвяне на писмено решение за основателност.

4.3.2 Жалби, свързани с дейността на служители на ИА БСА – щатен или нещатен персонал

След даване ход на жалба, свързана с дейността на щатния персонал на ИА БСА тя се разглежда от оценяващия и контролиращия ръководител, определени от Наредба за условията и реда за атестиране на служителите в държавната администрация.

След даване ход на жалба, свързана с дейността на нещатния персонал на ИА БСА тя се разглежда от директор дирекция АООС и съответния началник отдел.

При необходимост, разглеждащите жалбата могат да изискат писмена информация от щатния или нещатния персонал на ИА БСА, 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 деловодство А на ИА БСА.

В едномесечен срок от регистрирането на становището изпълнителният директор на ИА БСА се произнася по основателността на жалбата чрез писмено решение за основателност.

4.3.3. Жалби, свързани с дейността на акредитирани/оценени от ИА БСА ООС и лаборатории, удостоверени за съответствие с ДЛП от ИА БСА

След даване ход на жалбата, тя се разпределя по общоприетия административен ред към водещия оценител, провел последната оценка на място за проучване и анализ и към отговорния организатор-логистик от *съответния отдел* за сведение и съдействие. Водещия оценител предлага подходящи методи за проучване на жалбата, съобразени с етапа на конкретната процедура, които могат да бъдат едно или повече от следните действия:

- извършване на извънредна оценка на място;
- изискване от ООС/техническа служба/лаборатории, удостоверени за съответствие с ДЛП от ИА БСА, обект на жалбата писмена информация относно изложените обстоятелства в нея с определен срок за предоставянето ѝ;
- проверка по наличните в ИА БСА документи;
- провеждане на срещи на място в ИА БСА за установяване на фактите от жалбата и др.

При предложение за извършване на извънредна оценка, ИА БСА информира жалбоподателя, че съгласно Раздел V. Допълнителни разпоредби, § 4 от BAS QR 8 Ценоразпис на услугите по акредитация на ИА БСА, следва да бъде заплатен депозит за извършване на извънредна оценка, който при констатирана основателност на сигнал ще му бъде възстановен.

При извършване на плащане ИА БСА ще проведе извънредна оценка на място и ще съобщи резултатите от нея на жалбоподателя, при неизвършване на плащане ИА БСА няма да извърши такава оценка и ще разгледа жалбата по общия ред.

Независимо от предприетите действия, в срок до един месец от регистрирането на жалбата, водещият оценител анализира и обобщава наличната и събрана в хода на разглеждането информация и изготвя становище с предложение за решение по основателността на жалбата. Изготвеното становище за резултатите от проверката с приложените доказателства се регистрира в деловодство А на ИА БСА.

В рамките на 1 месец от регистриране на становището *заместник* изпълнителният директор на ИА БСА се произнася по основателността на жалбата чрез изготвяне на писмено решение за основателност.

4.3.4 Жалби, свързани с дейността на кандидатстващи за акредитация/оценяване от ИА БСА ООС и кандидатстващи лаборатории за удостоверение за съответствие с ДЛП от ИА БСА

След даване ход на жалбата, тя се разпределя по общоприетия административен ред към определения по процедурата водещ оценител за проучване и анализ и към отговорния организатор-логистик от *съответния отдел* за сведение и съдействие.

Водещия оценител предлага подходящи методи за проучване на жалбата, съобразени с етапа на конкретната процедура, които могат да бъдат едно или повече от следните действия:

- проучване на обстоятелствата/информацията в жалбата по време на предстояща оценка на място;
- извършване на извънредна оценка на място;

- изискване от кандидатите - ООС, удостоверени за съответствие с ДЛП от ИА БСА, обект на жалбата писмена информация относно изложените обстоятелства в нея с определен срок за предоставянето ѝ;
- проверка по наличните в ИА БСА документи;
- провеждане на срещи на място в ИА БСА за установяване на фактите от жалбата и др.

При предложение за извършване на извънредна оценка, ИА БСА информира жалбоподателя, че съгласно Раздел V. Допълнителни разпоредби, § 4 от BAS QR 8 Ценоразпис на услугите по акредитация на ИА БСА, следва да бъде заплатен депозит за извършване на извънредна оценка, който при констатирана основателност на сигнал ще му бъде възстановен.

При извършване на плащане ИА БСА ще проведе извънредна оценка на място и ще съобщи резултатите от нея на жалбоподателя, при неизвършване на плащане ИА БСА няма да извърши такава оценка и ще разгледа жалбата по общия ред.

Независимо от предприетите действия, в срок до един месец от регистрирането на жалбата, водещият оценител анализира и обобщава наличната и събрана в хода на разглеждането информация и изготвя становище с предложение за решение по основателността на жалбата. Изготвеното становище за резултатите от проверката с приложените доказателства се регистрира в деловодство А на ИА БСА.

В рамките на 1 месец от регистриране на становището изпълнителният директор на ИА БСА се произнася по основателността на жалбата чрез изготвяне на писмено решение за основателност.

В случай, че водещия оценител предложи провеждане на извънредна оценка и в рамките на три месеца от датата на регистриране на жалбата е планирано провеждане на оценка на място, по реда на т. 4.3.3 от BAS QR 2, ИА БСА препланира периода и обхвата на оценката, така че да се спази срока за разглеждане на жалбата.

Независимо от предприетите действия, в срок до един месец от регистрирането на жалбата, водещият оценител анализира и обобщава наличната и събрана в хода на разглеждането информация и изготвя становище с предложение за решение по основателността на жалбата. Изготвеното становище за резултатите от проверката с приложените доказателства се регистрира в деловодство А на ИА БСА.

В рамките на 1 месец от регистриране на становището изпълнителният директор на ИА БСА се произнася по основателността на жалбата чрез изготвяне на писмено решение за основателност.

4.4. Информирание на жалбоподателя

ИА БСА информира жалбоподателя, както следва:

- в двумесечен срок от регистрирането на жалбата - за взетото решение за основателност;
- в 10-дневен срок преди изтичане срока за произнасяне по основателността на жалбата 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 жалбата по т. 4.3.1. и т.4.3.2 е основателна от страна на ИА БСА се предприемат съответни действия по реда на Процедура за идентифициране и управление на несъответствия и възможности за подобряване (BAS QR 13), Закона за държавния служител, Кодекса на труда и/или Процедура за управление на компетентност на персонала на ИА БСА, участващ в процеса на акредитация (BAS QR 7).

В случай, че жалбата по т. 4.3.3 е основателна и е установено неспазване на изискванията за акредитация ИА БСА може да ограничи, спре или отнеме предоставената акредитация.

В случай, че жалбата по т. 4.3.4 е основателна и е установено неспазване на изискванията за акредитация ИА БСА може да откаже акредитация, преакредитация и/или разширяване на обхвата.

В началото на всяка календарна година Директорите на Дирекция АООС и АПФСО изготвят съвместно доклад за всички постъпили през предходната година жалби и резултатите от тяхното разглеждане, който се представя при прегледа от ръководството.

6. ЗАПИСИ

Всички записи, създадени във връзка с прилагането на тази процедура се регистрират и управляват по реда на Процедура за управление на документите и записите BAS QR 12 и Инструкция за деловодната дейност и документооборота BAS QI 1.

Записите създадени по постъпили жалби се съхраняват от *сътрудник в деловодство А* в срок от две години от датата на решение за основателност, с изключение на тези, свързани с щатния персонал на ИА БСА, които се съхраняват в досие на служителя от експерт човешки ресурси в дирекция АПФСО, съгласно BAS QR 1.

Копия от жалбите по т.4.3.3 и т.4.3.4 и решението за основателност се съхраняват в досиетата на акредитираните и кандидатите за акредитация клиенти на ИА БСА.

След изтичане на срока за съхранение на записите те се архивират по реда на *BAS QI 1.2*.

Докладът за постъпилите през съответната година жалби е приложение към протокола от преглед на ръководството и се съхранява и управлява съгласно BAS QR 11.

Достъп до архивирани записи от разглеждане на постъпилите в агенцията жалби имат изпълнителния директор или упълномощено от него лице.

7. ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ

BAS Q(F) 25.1	Решение за основателност
BAS Q(F) 25.2	Уведомително писмо
BAS QR 2	Процедура за акредитация на ИА БСА
BAS QR 7	Процедура за управление на компетентност на персонала на ИА БСА, участващ в процеса на акредитация
BAS QR 12	Процедура за управление на документите и записите
BAS QR 13	Процедура за идентифициране и управление на несъответствия и възможности за подобряване
BAS QR 22	Процедура за оценяване на съответствието с ДЛП
BAS QI 1.2	Инструкция за архивиране
BAS QI 1	Инструкция за деловодната дейност и документооборота