



**"БУЛАКВА СТАНДАРТ" ЕООД
ОРГАН ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ НА СТРОИТЕЛНИ
ПРОДУКТИ "ЗНАК ЗА КАЧЕСТВО НА БАВ"**

ВЕРСИЯ 1.1

Р 7.13

**ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ
НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ/
COMPLAINTS AND APPEAL PROCEDURE**

Оригинал	
Контролирано копие №	

	Име и фамилия, длъжност	Дата	Подпис
Разработил:	инж. Михаела Николова, ОК	26.07.2019	
Утвърдил:	инж. Александър Маринчев, Ръководител ОССП	01.08.2019	

*Документът е собственост на ОССП "Знак за качество на БАВ" към "БУЛАКВА Стандарт" ЕООД.
Забранява се копирането и разпространението на документа без разрешението на Управителя*

1. ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

Процедура има за цел да осигури единен, обективен и прозрачен подход при регистриране, разглеждане и вземане на решения, свързани с постъпили жалби и възражения в Органа за сертификация на строителни продукти "Знак за качество на БАВ" (ОССП) към "БУЛАКВА Стандарт" ЕООД.

Процедурата определя ред и отговорности за предприемане на подходящи последващи действия по постъпили жалби и възражения, необходими за решаването им и информиране на заинтересованите страни.

2. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

2.1. Процедурата обхваща дейността на Комисията по възраженията за всички писмено постъпили възражения, свързани с процеса по сертификация на строителни продукти, както и дейността по регистриране, разглеждане и разрешаване на получените в ОССП жалби.

2.2. Настоящата процедура се използва с други документи от системата за управление, включително публикуваните на интернет страницата на дружеството www.bulaqua-standart.com и изискванията за сертификация на строителни продукти.

3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. Възражение – писмено искане, изразено от клиент подал заявление за сертификация на строителен продукт/организация, чиито продукти са сертифицирани, за преразглеждане на всяко неблагоприятно решение на ОССП, свързано с желана сертификация. Възражения могат да бъдат подавани относно отказване или отнемане на сертификат, отказ за разглеждане на заявление за сертификация или решения за прекратяване на процеса по сертификация;

3.2. Жалба – всяко писмено изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение от страна на лице или организация, свързано с дейността на ОССП, на което се очаква отговор. Жалбите могат да бъдат подавани относно действие или бездействие на ОССП, негови екипи за проверка (одит); неспазване на сроковете за извършване на сертификацията; неспазване на условията по договора; негативни мнения и становища на трета страна по отношение на представена сертификация.

4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

4.1 Регистриране на жалби и възражения

В офиса на ОССП се регистрира всяка жалба или възражение, постъпило в писмен вид от подател, за които има най-малко информация за име и адрес за кореспонденция. Жалбите/ възраженията се регистрират по общия ред въведен за регистрация на кореспонденция в деловодната система "Архимед" и в "Регистър жалби и възражения" (F 7.13-01). Процесът по проверка на фактите и обстоятелствата и вземане на решение по жалби/възражения се извършва по начин, който не води до дискриминационни действия срещу подателя.

В 10-дневен срок от регистрацията на жалбата/възражението ОССП е длъжен да информира подателя за допустимостта на жалбата/възражението. Допустими са жалбите/възраженията, които се отнасят за дейности по сертификация, за които органът носи отговорност. Преценката за допустимост се извършва от Ръководителя на ОССП.

Органът за сертификация на строителни продукти "Знак за качество на БАВ" носи отговорност за всички решения, свързани с процеса на разглеждане на жалби и възражения. Отговорните лица за разглеждане на постъпили жалби и възражения задължително се избират така, че да не са участвали в процеса по сертификация и вземане на решение.

4.2 Разглеждане на жалби

Процесът на обработване на жалби включва най-малко следното:

- приемане и регистриране;
- преглед за допустимост;

- проверка на фактите и обстоятелствата, свързани с жалбата;
- вземане на решение, като се определят и необходимите действия на база резултати от жалби с подобно естество;
- проследяване и документиране на жалбите.

Действията на ОССП трябва да осигурят, че са предприети подходящи действия (превантивни, коригиращи) по всяка основателна жалба.

Жалби, свързани с процеса и дейностите по сертификация могат да възникнат при или във връзка с:

- неспазване на договорените срокове;
- липса на прозрачност на прилаганите процедури за сертификация на строителните продукти;
- съмнение за наличие на конфликт на интереси;
- поведението на служителите/сътрудниците на ОССП.

В зависимост от естеството на жалбата, разглеждането е отговорност на съответните лица и комисии, както следва:

- Комисия по безпристрастност – разглежда жалби, насочени срещу ръководителя на ОССП, срещу дейността или политиките на ОССП;
- Ръководител ОССП/Заместник ръководител ОССП/Председател на Изпълнителната комисия разглежда жалби, насочени срещу действие или бездействие на членовете на екипите по сертификация;
- Ръководител ОССП – разглежда жалби с негативни мнения и становища на трета страна по отношение на представена сертификация.

Жалбата се предава за разглеждане по компетентност от отговорното лице. При необходимост се определя отговорник за проверка на всички факти и обстоятелства, обект на жалбата.

При необходимост от подателя на жалбата може да бъде поискана допълнителна информация или да се потърси такава и от трети страни, които имат връзка с естеството на жалбата.

Отговорното лице/Комисията жалби и възражения след събиране на информацията изисква от служителя, срещу който е подадена жалбата и изисква подробности за разясняване на обстоятелствата/действията, обект на жалбата. Определя се срок за отговор и предоставяне на доказателства.

4.3. Жалби срещу сертифицирани организации (производители/клиенти)

Жалбите срещу сертифицирани организации се разглеждат по отношение на параметрите на сертифициран продукт и/или системата за управление и нейното функциониране, свързано с осигуряване на постоянството на характеристиките и производствения контрол от Заместник ръководител ОССП (ЗРОССП). При необходимост може да се изиска допълнителна информация от жалбоподателя или да се потърси такава от трети страни.

След като бъде събрана достатъчно информация, ЗРОССП определя подходящи действия за конкретния случай, които могат да са едно или комбинация от следните:

- изисква се разясняване от сертифицираната организация, срещу която е регистрирана жалба, като ѝ се предоставя информация за естеството на жалбата без да се предоставя самата жалба, и информация за нейният подател. На сертифицираната организация се предоставя подходящ срок за отговор и представяне на доказателства;
- проверяват се обстоятелствата по жалбата по време на ежегодната проверка на организацията (когато същият предстои да бъде извършен в рамките до шест месеца от постъпване на жалбата). На база естеството на жалбата и по преценка на Ръководител ОССП, оценяването се извършва от екип различен от този, провел последния одит;
- извършва се извънредна проверка (одит) на сертифицираната организация/вземат се проби от продукта, обект на жалбата. По преценка на Ръководител ОССП, ежегодната проверка (одит) се извършва от екип, различен от този, провел последната такава.

ЗРОССП извършва преглед на цялата събрана информация и прави предложение до Ръководителя на ОССП, свързано с предприемане на подходящи действия за решаване на жалбата.

Срокът за вземане на окончателно решение по жалбата е 20 работни дни, с изключение на случаите, когато се налага да бъде извършен одит (проверка) на място при клиента. При извършване на извънредна проверка (одит), решението по жалбата следва да бъде взето до един месец от извършването на проверката/на одита, но не повече от три месеца от датата на постъпване на жалбата.

Процесът по разглеждане на жалби се осъществява по начин, който не води до каквито и да било дискриминационни действия срещу жалбоподателя.

5. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ

5.1. Основания Възражения могат да възникнат при или във връзка с:

- отказ за разглеждане на заявление или решения за прекратяване на процедурата по сертификация на строителен продукт/група продукти;
- решение за отказ за издаване, отнемане, спиране действието на сертификат;
- прекратяване на процеса за сертификация на строителни продукти.

5.2. Състав на Комисията по жалби и възражения

Възраженията се разглеждат от Комисия, чиито състав се определя със заповед (F 7.13-02) на Управителя за всеки конкретен случай.

В състава на Комисията са включени лица с познания в областта на сертификацията на строителни продукти и/или с юридическо образование, които са независими от дейността на ОССП за конкретна организация и могат да вземат компетентно, обективно и независимо решение. Съставът на Комисията се състои от нечетен брой членове (най-малко трима), като в него могат да участват членове на Комисията по безпристрастност и/или членове на екипите по сертификация, които не са участвали в процеса по сертификация за конкретната организация през последните две години.

За да се гарантира обективност и безпристрастност при решаване на въпросите, свързани с постъпили възражения, Председателят и членовете на Комисията подписват декларации, свързани с тяхната безпристрастност (F 4.2-04 "Декларация за безпристрастност (от персонал/от членове на комисии" и ангажиментите им за опазване на професионалната тайна (F 4.5-01"Декларация за опазване на професионалната тайна").

5.3. Функции на Комисията по възражения

Възраженията могат да се предявят чрез Органа за сертификация до Комисията по възраженията в 14 дневен срок от уведомлението за решението, срещу което се възражава.

5.4. Правила за работа на Комисията по възражения

Комисията по възражения се свиква от служител на Орган за сертификация в 10-дневен срок от дата на заповедта за определяне състава на Комисията. При свикването на Комисията се определя и датата на първото заседание.

Комисията се запознава с досието на конкретната организация, по което е постъпило възражението и определя реда за проучване на възражението. Проучването включва обстоен преглед на цялата документация, така че да бъде изяснена фактическата обстановка по възражението, което може да включва едно или повече от изброеното по-долу:

- изискванията на клиента достатъчно ясни и точни ли са и съответстват ли на представената му оферта, както и с представените от него документи;
- спазени ли са изискванията на процедурите за сертификация на строителни продукти;
- съхранени ли се всички съществуващи по заявлението документи, съгласно процедурата по сертификация;

- уведомяван ли е своевременно клиента за хода на оценяването и за евентуално възникнали нередности и несъответствия и особено такива, които имат отношение към представеното възражение;
- правилно ли са определени и разбрани отговорностите на съответните одитори/експерти и ако не, се изясняват причините;
- провеждане на разговор с участниците в одита.

В едномесечен срок от постъпване на възражението се взема окончателно решение по същото след необходимия брой заседания на Комисията по жалби и възражения. Решението се взема с обикновено мнозинство. Заседанията на Комисията се протоколират от служител на ОССП, който присъства на заседанията без право на глас в F 7.13-03 "Протокол". Решението на Комисията е задължително за изпълнение от ОССП.

6. ИНФОРМИРАНЕ

Органът за сертификация има задължение да информира официално (писмено) подателя на жалба/възражение, както и лицето/организацията, срещу която е насочена жалбата. Уведомяването се извършва в хода на разглеждането (при получаването, при необходимост от допълнителна информация) и след вземане на решение по жалба/възражение. Срокът за уведомяване е 3 (три) дни от датата на решението.

ОССП обсъжда съвместно с клиента и подалия жалбата/възражението дали предмета им и взетото решение могат да бъдат оповестени публично и в каква степен.

7. ДОКУМЕНТИРАНЕ

В регистъра (F 7.13-01) се документира необходимата информация, свързана с постъпилите жалби и възражения, включително решението по тях, отговорните лица за проверка на фактите и вземане на решение и уведомяването на подателя.

Отговорникът по качество на ОССП обобщава ежегодно информацията за постъпилите за съответната година жалби/възражения като посочва техния брой, естество и взетото решение. Тази информация се предоставя за обсъждане и преглед на Комисията по безпристрастност и на прегледа от ръководството. При необходимост, информация се предоставя и на компетентните органи.

Цялата информация, свързана с процеса по регистрация, разглеждане и решаване по конкретна жалба/възражение, се съхранява от Ръководителя на ОССП за срок от 8 (осем) години. Обобщената годишна информация за постъпили жалби/възражения се съхраняват за срок от 10 (десет) години.

При необходимост от предприемане на действия, свързани с актуализиране, коригиране или допълване на системата за управление на ОССП, респективно действията на органа и/или процесите по сертификация, се следва реда описан в процедурата за коригиращи и превантивни действия (Р 8.7/8.8 "Управление на несъответствията. Коригиращи и превантивни действия").

8. СПИСЪК НА ФОРМУЛЯРИТЕ, ЦИТИРАНИ В ПРОЦЕДУРАТА

- | | |
|-----------|----------------------------------------------------------------------|
| F 7.13-01 | "Регистър жалби и възражения" |
| F 7.13-02 | "Заповед" |
| F 7.13-03 | "Протокол" |
| F 4.2-04 | "Декларация за безпристрастност (от персонал/от членове на комисии)" |
| F 4.5-01 | "Декларация за опазване на професионалната тайна" |

1. PURPOSE

The purpose of this procedure is to ensure a unified, objective and transparent approach to registering, examining and deciding on complaints and appeals in the Certification body for construction products "Quality Mark of BWA" (CBCP) to „BULAQUA Standart" Ltd.

The procedure determines the order and responsibilities for taking appropriate subsequent actions that are necessary to resolve complaints and appeals them and to inform the interested parties.

2. SCOPE OF APPLICATION

2.1. The procedure covers the work of the Complaints Commission on all written complaints related to the certification process of construction products as well as the activity of registering, reviewing and resolving the appeals received in the CBCP.

2.2. This procedure is used with other management system documents, including those published on the company's website (www.bulaqua-standart.com) and the certification requirements for construction products.

3. TERMS AND DEFINITIONS

3.1. Appeal – a written request from a client submitting an application for certification of a construction product / organization whose products are certified, for a review of any unfavourable CBCP's decision related to the requested certification. Appeals may be submitted regarding refusal or withdrawal of a certificate, refusal to review a certification application or decisions to terminate the certification process;

3.2. Complaint – any written expression of dissatisfaction other than an appeal by a person or organization, related to the CBCP's activity and to which an answer is expected. Complaints may be filed on an act or inactivity of CBCP, its audit teams; failure to meet the deadlines for certification; non-compliance with the terms of the contract; negative opinions and standpoints of a third party regarding the granted certification.

4. PROCEDURE DESCRIPTION

4.1 Registration of complaints and appeals

Any appeal or complaint filed in writing by a sender with at least information about the name and address for correspondence is registered at the CBCP's office. Complaints / appeals are registered under the general procedure established for registration of correspondence in the filing system "Archimed" and in "Register of complaints and appeals" (F 7.13-01). The process of verifying the facts and circumstances and deciding on complaints / appeals is done in a manner that does not lead to discriminatory actions against the sender.

Within 10 days of the registration of the appeal / complaint, the CBCP is obliged to inform the sender of the admissibility of the complaint / appeal. Complaints / appeals related to the certification activities for which the body is responsible are admissible. Estimates of eligibility are made by the Director of CBCP.

The Certification Body for Construction Products "Quality Mark of BWA" is responsible for all decisions related to the complaint and appeal handling process. The people responsible for examining complaints and appeals must be elected in such a way that they have not participated in the certification and decision-making process.

4.2 Review of complaints

The complaint-handling process includes at least the following:

- acceptance and registration;
- review for admissibility;
- check of the facts and circumstances connected with the complaint;
- taking a decision, and determining the action required on the basis of results of appeals of a similar nature;

- tracking and documenting appeals.

The actions of CBCP must ensure that appropriate actions (preventive, corrective) are taken on any legitimate complaint.

Complaints related to the process and the certification activities may arise in or in connection with:

- non-observance of the contracted terms;
- lack of transparency of the applicable certification procedures for construction products;
- suspicion of conflict of interests;
- the behaviour of CBCP's employees / contractors.

Depending on the nature of the complaint, its review is the responsibility of the concerned persons and commissions as follows:

- Impartiality Commission – handles appeals against the Director of CBCP, the activity and policies of CBCP;
- Director of CBCP / Deputy-Director of CBCP / Chairman of Executive Commission handles appeals against action or inactivity of the members of certification teams;
- Director of CBCP – handles appeals with negative opinions and standpoints of third parties regarding the granted certification.

The complaint is submitted for consideration by the responsible person. If necessary, a person responsible for verifying all the facts and circumstances subject to the complaint is appointed.

If necessary, from the person who filed the complaint may be requested additional information or may be requested such as from third parties that are related to the nature of the complaint.

The responsible person / Complaints and Appeal Commission after collecting the information, requires from the employee, against whom the complaint is filed and requires details for clarification of the circumstances / actions to which the complaint relates. A period for responding and providing evidence is set.

4.3. Complaints against certified organizations (producers/ clients)

Complaints against certified organizations are reviewed with regard to the parameters of a certified product and / or management system and its performance related to assurance of continuity of characteristics and the production control by Deputy Director of CBCP. Where necessary, additional information may be required from the complainant or may be requested from third parties.

Once sufficient information has been gathered, the Deputy Director of CBCP defines appropriate actions for the specific case, which may be one or a combination of the following:

- clarification by the certified organization against which a complaint is filed is required, providing information on the nature of the appeal without providing the complaint itself and thus information about the applicant. The certified organization shall be granted an appropriate time period for responding and submitting evidence;
- the circumstances of the complaint are checked during the annual inspection of the organization (when it is to be done within six months of receipt of the appeal). On the basis of the nature of the complaint and at the decision of the Director of CBCP, the evaluation is carried out by a team other than the one that carried out the last audit;
- an audit of the certified organization is carried out / samples are taken of the product subject to the complaint. At the decision of the Director of CBCP, the annual audit is carried out by a team other than the one that carried out the last check.

The Deputy Director of CBCP reviews all the collected information and makes a proposal to the Director of CBCP to take appropriate action to resolve the complaint.

The deadline for taking a final decision on the complaint is 20 working days, except when an on-site audit (check) is required at the client's production site. In the case of an extraordinary audit, the decision on the complaint should be taken within one month of the verification / audit but no more than three months from the date of the registration of the appeal.

The complaint-handling process takes place in a way that does not lead to any discriminatory action against the complainant.

5. HANDLING AN APPEAL

5.1. Appeals can occur when or in connection with:

- refusal to review an application or decisions for termination of the certification process of a construction product / group of products;
- decision for refusal of issuance, withdrawal and termination of the certificate;
- termination of the certification of construction products process.

5.2. Members of the Complaints and Appeals Commission

The appeals are reviewed by a Commission whose members are determined by an order (F 7.13-02) of the Manager for every specific case.

The Commission includes people with expertise in the field of certification of construction products and / or law graduates who are independent from the activities of CBCP for a specific organization and can take informed, objective and independent decisions. The Commission should consist of an odd number of members (at least three), as it may include members of the Impartiality Committee and / or audit team members who have not participated in the process of certification for the specific organization in the last two years.

In order to ensure objectivity and impartiality in resolving issues related to appeals, the Chairman and the members of the Commission sign declarations related to their impartiality (F 4.2-04 "Declaration of impartiality (from personnel/ members of commissions)" and their commitment to the protection of professional secrecy (F 4.5-01 "Declaration of professional secrecy").

5.3. Functions of the Complaints and Appeals Commission

The filed appeals may be brought by the Certifying Body to the Complaints and Appeals Commission within 14 days of notification of the decision against which they oppose.

5.4. Work rules of the Complaints and Appeals Commission

The Complaints and Appeals Commission is convened by an employee of the Certifying Body within 10 days of the date of the order for the members' composition of the Commission. The date of the first meeting is also determined at the time of the first Commission session.

The Commission reviews the file of the specific organization to which the appeal has been filed and determines the procedure for examining it. The investigation includes a thorough review of all the documentation in order to clarify the factual context of the appeal, which may include one or more of the following:

- the requirements of the client are sufficiently clear and accurate and correspond to the presented offer, as well as the documents submitted by him;
- the requirements of the certification procedures of construction products are met;
- have all the documents in the application, according to the certification procedure, been stored;
- has the client been informed in due time of the course of the assessment and of any irregularities and nonconformities, and especially those related to the brought appeal;
- have the responsibilities of the relevant auditors / experts properly been identified and understood and, if not, the reasons are clarified;
- conducting a conversation with the participants in the audit.

Within one month from the registration of the appeal, a final decision is taken regarding it after the necessary number of meetings of the Complaints and Appeals Commission. The decision is taken by a simple majority. Commission meetings are recorded in F 7.13-03 "Protocol" by a CBCP's employee who attends them without having the right to vote.

The Commission's decision is mandatory to be executed by CBCP.

6. INFORMING

The Certifying Body has the obligation to formally (in writing) inform the complainant as well as the person / organization against whom the complaint/ appeal is addressed. Notification is made in the course of the examination (upon receipt, if necessary, to provide additional information) and after a taken decision on a complaint / appeal. The notification period is 3 (three) days from the date of the decision.

The CBCP discusses with the client and the complainant whether the subject and the taken decision can be made public and to what extent.

7. DOCUMENTATION

In the register (F 7.13-01) is documented the necessary information related to the received complaints and appeals, including the decisions connected to them, the people responsible for verifying the facts and taking the decision and notifying the sender.

The Quality Manager of CBCP annually summarizes the information about the received complaints / appeals, indicating their number, nature and the decision taken. This information is provided for discussion and review by the Impartiality Commission and by the management review. If necessary, information is granted to the competent authorities.

All information related to the process of registration, consideration and resolution of a complaint / appeal is kept for 8 (eight) years by the Director of CBCP. The summarized annual information on the received complaints / appeals is kept for 10 (ten) years.

If necessary, actions related to updating, correcting or supplementing the CBCP's management system, respectively the actions of the certification body and / or processes, follows the order described in the procedure for corrective and preventive actions (P 8.7/8.8 "Management of nonconformities. Corrective and preventive actions").

8. LIST OF THE FORMS MENTIONED IN THE PROCEDURE

- F 7.13-01 "Register of complaints and appeals"
- F 7.13-02 "Order"
- F 7.13-03 "Protocol"
- F 4.2-04 "Declaration of impartiality (from personnel/ members of commissions)"
- F 4.5-01 "Declaration of professional secrecy"