

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С "ЕМУ КОНТРОЛ" при "ЕМУ" АД	П 7.5 Версия №4 Дата: 01.08.2023 г.
гр. Търговище 7700 ул. "Пирин" №12, тел. 0601/66911, факс 0601/64859; е –mail: emu_control@abv.bg	Оригинал
	стр. 1 от 2

## ПРОЦЕДУРА П 7.5 ПРОЦЕДУРА ЗА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

### 1. ОБЩИ СВЕДЕНИЯ

Жалба е всяко писмено изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение от страна на лице или организация, свързано с действията на ОКС при „ЕМУ“ АД, на което се очаква отговор. Възражение от клиентите могат да постъпят по повод резултатите от контрола. Те приемат писмено .

### 2. ОБХВАТ И ОТГОВОРНОСТ

Процедурата регламентира дейностите по обслужването на клиентите в резултат или реализирания срок за изпълнение.

Всички възражения от клиентите – заявители за качеството на извършеният контрол се предявяват към ръководителя на органа. Той носи отговорност за стриктното спазване на процедурата.

### 3. ДЕЙНОСТИ ПРИ УРЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ ПОЛУЧЕНИ ОТ КЛИЕНТИ ИЛИ ДРУГИ СТРАНИ ПО ПОВОД ДЕЙНОСТИТЕ НА ОКС ПРИ "ЕМУ" АД

3.1. Всяка постъпила жалба или възражение се регистрира в дневник за жалби и възражения. Жалбата или възражението може да бъде подадена в офиса на ОКС, Седалището на „ЕМУ“ АД или интернет сайта на „ЕМУ“ АД – [www.emuad.com](http://www.emuad.com).

3.2. От клиента се изисква максимално пълна и точна информация по повдигнатия проблем.

3.3. Всяка жалба или възражение се подлага на анализ от целия персонал на ОКС и се установяват причините за допуснатите несъответствия.

3.4. При допуснати несъответствия по вина на органа се приемат необходимите коригиращи действия:

3.4.1. Основателността на жалбата или възражението се идентифицира от ръководителя на ОКС като прави проверка за вписване в „Дневник за жалби и възражения“.

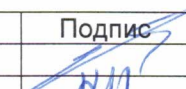

3.4.2. РОК или специалист от ОКС регистрират несъответствието.

3.4.3. РОК, съвместно със специалистите от ОКС определят причините довели до несъответствието, тяхното отстраняване и кой го е допуснал

3.4.4. След анализиране на несъответствието се определят и начините за неговото коригиране.

3.4.5. Задължително се оценява необходимостта от предприемане на действия , за да се гарантира, че няма да се повтори несъответствието

3.4.6. Извършва се преглед на ефикасността на предприетите коригиращи действия.

	Име, фамилия	Длъжност	Подпис	Дата
Разработил:	Евгени Панов	Отг. по качество		01.08.2023 г.
Утвърдил:	инж. Добромир Добрев	Р-л орган за контрол		01.08.2023 г.

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С "ЕМУ КОНТРОЛ" при "ЕМУ" АД	П 7.5 Версия №4 Дата: 01.08.2023 г.
гр. Търговище 7700 ул. "Пирин" №12, тел. 0601/66911, факс 0601/64859; е –mail: emu_control@abv.bg	Оригинал
	стр. 2 от 2

3.5. Ръководителят на ОКС изготвя становище по жалбата или възражението със задължително изслушване на лицата от персонала, имащи отношение към дадения обект. При необходимост се привличат външни експерти.

Официалното становище от решението на ОКС с което се информира подателя на възражението се одобрява от Изп. Директор на "ЕМУ" АД

3.6. Крайния срок за разглеждане на подадена жалба или възражение и вземане на становище е пет работни дни от датата на предявяване.

Отговора е в писмен вид се предоставя на официален представител на ответната страна срещу подпис и се завежда в дневника.

3.7 При постъпено възражение, задължително се повтаря извършения контрол за сметка на „ЕМУ Контрол“

3.8. Нерешените жалби или възражения и свързаните с тях щети и за двете страни могат да бъдат решавани окончателно по съдебен ред.

При доказана вина на органа за контрол се предвиждат коригиращи и превантивни действия , извънпланов одит, допълнително обучение и административни санкции на персонала.

Получени възражения срещу извършения контрол се завеждат в дневника за жалби и възражения от отг. по качеството и се решават в срок от пет дни.

РОК организира провеждането на повторен контрол, на който присъства и участва в контрола специалистът извършил контрола и при желание от страна на клиента представител на друг акредитиран орган за контрол или друго квалифицирано лице добре запознато с процедурите и методите на контрол.

Нито едно получено възражение не остава без обоснован отговор. При доказана вина на органа за контрол се предвиждат коригиращи и превантивни действия , извънпланов одит, допълнително обучение и административни санкции на персонала.

Редът и правилата по изземването на невалидните документи и издаването на коригирани е съгласно НК .

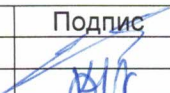

#### **4. ДОКУМЕНТИРАНЕ И СЪХРАНЕНИЕ**

Всяка една жалба или възражение с нея документи се съхраняват при ръководителя на органа в папка "Жалби и възражения". Те се съхраняват за срок от пет години.

**Докладът от постъпилите през съответната година жалби е приложим към протокола от преглед на ръководството.**

#### **Приложими документи:**


ФК 7.5 "Дневник за жалби и възражения"

	Име, фамилия	Длъжност	Подпис	Дата
Разработил:	Евгени Панов	Отг. по качество		01.08.2023 г.
Утвърдил:	инж. Добромир Добрев	Р-л орган за контрол		01.08.2023 г.

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С "ЕМУ КОНТРОЛ" при "ЕМУ" АД	ФК 7.5 Версия №2 Дата: 01.08.2023 г.
гр. Търговище 7700 ул. "Пирин" №12, тел. 0601/66911, факс 0601/64859; е –mail: emu_control@abv.bg	ОРИГИНАЛ стр 1 от 1

## ДНЕВНИК ЗА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Вх. №	Дата	Наименование на клиента подал жалбата/възражението	Адрес на клиента	Телефон на клиента	Обект на жалбата/възражението	Приел жалбата/възражението	Предприети действия за разрешаване на жалбата/възражението
1	2	3	4	5	6	7	8

Разработил:	Име, фамилия	Длъжност	Подпис	Дата
Утвърдил:	Евгени Панов	Отг. по качество		01.08.2023 г.
	инж. Добромир Добрев	Р-л орган за контрол		01.08.2023 г.

