

MP 9.7

ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА BASIC PROCEDURE PROCEDURA GENERALE

ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ PROCEDURE FOR CONSIDERATION OF COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURA PER UN CORRISPETTIVO DI RECLAMI E RICORSI

Оригинал / Original / Originale	X
Контролирано копие / Controlled copy / Copia controllata	
Неконтролирано копие / Uncontrolled copy / Copia non controllata	

	Име и фамилия / Name, surname / Nome e Cognome	Дата / Date / Data	Подпис / signature / Firma
Разработил: Developed by: Sviluppato da:	Станислав Маринов / Stanislav Marinov	09.01.2018	
Утвърдил: Approved by: Approvato da:	Серджо Мюлер / Sergio Muller	09.01.2018	

Документът е собственост на "ЕВРО СЕРТИФИКЕЙШЪНС" ЕООД. Забранява се копирането, разпространението и изнасянето му, без разрешението на Управителя / Упълномощен негов представител

The document is the property of "EURO CERTIFICATIONS" LTD. Copying, distribution and export it without the permission of the Manager / Authorized representative

Il documento è di proprietà di "EURO CERTIFICATIONS" LTD. Copia, la distribuzione e l'esportazione senza il permesso del Manager / rappresentante autorizzato Responsabile

1. ЦЕЛ / SCOPE / SCOPO

1.1. Процедурата има за цел да осигури единен обективен и прозрачен подход при регистриране, разглеждане и вземане на решения, свързан с постъпили жалби и възражения в Органа за сертификация на системи за управление към "ЕВРО СЕРТИФИКЕЙШЪНС" ЕООД, наричан в текста Орган за сертификация./ Procedure aims to provide an objective and transparent approach to registration, examination and decision-making related to complaints and objections Authority for certification of management systems to "EURO CERTIFICATIONS" Ltd., called the text certification body. / La procedura ha l'obiettivo di garantire una visione oggettiva e un'atteggiamento trasparente alla registrazione, la revisione e la presa delle decisioni, riguardo I reclami e le obiezioni nell'Organismo di certificazione di sistemi di gestione di EURO CERTIFICATIONS EOOD, chiamato successivamente nel testo Organismo di certificazione.

1.2. Определя ред за предприемане на ефективни последващи действия по постъпили рекламации и възражения, необходими за решаването им и информиране на заинтересованите страни. / Determine order to take effective follow-up received complaints and objections of resolving them and informing stakeholders. / Determina l'ordine per intraprendere attività efficaci successive ai reclami ricevuti, necessari per la risoluzione e per informare le parti interessate.

2. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ / SCOPE OF APPLICATION / CAMPO D'APPLICAZIONE

2.1. Процедурата обхваща дейността на Комитета по възраженията за всички писмено постъпили възражения, свързани с дейността по сертификация на системи за управление, както и дейността по регистриране, разглеждане и разрешаване на получените в Орган за сертификация жалби. / The procedure covers the activities of the Committee on the pleas of all received written objections related to the activity of certification of management systems, as well as the activity of registration, address and received by the certification body complaints. / La procedura riguarda l'attività del Comitato per le obiezioni per tutti i reclami ricevuti per iscritto relativi all'attività di certificazione di sistemi di gestione, come anche l'attività di registrazione, revisione e decisione delle lamentele ricevute nell'Organismo di certificazione.

2.2. Настоящата процедура се използва с други документи от системата за управление, включително публикуваните на интернет страницата на дружеството www.eurocertifications-bg.com Правила за сертификация на системи за управление / This procedure is used with other document management system, including those published on the company website www.eurocertifications-bg.com Rules for Certification of Management Systems / Questa procedura viene utilizzata con altri sistemi di gestione dei documenti, compresi quelli pubblicati sul sito internet della società www.eurocertifications-bg.com Regolamento per la certificazione di Sistemi di Gestione

3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СЪКРАЩЕНИЯ / TERMS AND DEFINITIONS / TERMINI E DEFINIZIONI

3.1. Възражение - писмено искане изразено от кандидат за сертификация или сертифицирана организация за преразглеждане на всяко неблагоприятно решение, взето от Органа за сертификация, свързано с желаната сертификация. Възражения могат да подавани относно отказване или отнемане на сертификат, отказ за разглеждане на заявка за сертификация или решения за прекратяване на процедурата по сертификация; / Objection - a written request expressed by the applicant for certification or certified organiza-

tion review of any adverse decision made by the certification body associated with the desired certification. Objections can be submitted on denial or revocation of a certificate, refusal to consider an application for certification or decisions terminating the certification; / **Obbiezione - richiesta scritta espressa dal candidato di certificazione oppure un'organizzazione certificata riguardo una decisione non gradita presa dall'Organismo di certificazione riguardo la certificazione in questione. Le obiezioni possono essere fatte per un rifiuto o ritiro di certificazione, negazione di revisione della domanda di certificazione oppure la decisione di interrompere la procedura di certificazione;**

3.2. Рекламация - всяко писмено изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение от страна на лице или организация, свързано с дейността на Органа за сертификация или организации с предоставена сертификация от него, на което се очаква отговор. Рекламациите могат да бъдат подавани относно: / **Claim - any written expression of dissatisfaction, other than an objection by a person or organization associated with the operation of certification bodies or organizations with certification provided by it to the expected response. Complaints can be submitted on:** / **Reclamo – ogni insoddisfazione espressa per iscritto, diversamente dall'obbiezione, da parte da una persona o un'organizzazione riguardo l'attività dell'Organismo di certificazione oppure organizzazioni con certificazioni da esso emesse, alla quale si attende una risposta. I reclami possono essere fatti riguardo:**

- действие или бездействие на Органа за сертификация, неговите одитори; / **act or omission of the certification body, its auditors;** / **attività o inattività dell'Organismo di certificazione e i suoi auditor;**
- неспазване на сроковете за извършване на сертификацията; / **failure to comply with deadlines for carrying out certification;** / **mancato rispetto delle scadenze per effettuare la certificazione;**
- неспазване на условията по договора; / **breach of contractual terms;** / **violazione delle clausole contrattuali;**
- негативни мнения и становища на трета страна по отношение на представена сертификация. / **negative opinions and statements of a third party with respect to the certification.** / **pareri negativi e dichiarazioni da parti terze riguardo una certificazione emessa.**

Останалите термини и определения са съгласно БДС EN ISO/IEC 17000 (ISO/IEC 17000:2004) "Оценяване на съответствието. Речник и общи принципи", БДС EN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021-1:2015) "Оценяване на съответствието. Изисквания към органите, извършващи одит и сертификация на системи за управление", БДС EN ISO 9000:2015) "Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник" и Наръчника на системата за управление. / **The other terms and definitions are in accordance with BS EN ISO / IEC 17000 (ISO/IEC 17000:2004) "Conformity Assessment. Vocabulary and general principles" BS EN ISO / IEC 17021-1: 2015 (ISO/IEC 17021-1:2015) "Conformity assessment. Requirements for bodies providing audit and certification of management systems "BS EN ISO 9000: 2015 ISO 9000:2015) " Systems of quality management. Basic principles and vocabulary "and Handbook management system.** / **Gli altri termini e le definizioni sono secondo BDS EN ISO/IEC 17000 (ISO/IEC 17000:2004) Valutazione della conformità. Dizionario e principi generici, BDS EN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021-1:2015) Valutazione della conformità. Requisiti per gli Organismo che effettuano audit e certificazioni di sistemi di gestione, BDS EN ISO 9000:2015 Sistemi di gestione della qualità. Dizionario e principi generici e Il Manuale del sistema di gestione.**

4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА / DESCRIPTION OF ACTIVITY / DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA '

4.1 Регистриране на жалби и възражения / Registering complaints and objections / Registrazione di reclami e obiezioni

4.1.1. В офиса на Органа за сертификация се регистрира всяка жалба или възражение, постъпило в писмен вид от подател, за които има най-малко информация за име и фамилия и адрес за кореспонденция. Жалбите/възраженията се регистрират по общия ред въведен за регистрация на кореспонденция в системата за управление на Органа за сертификация в F 9.7-01 "Регистър за жалби и възражения". Процеса 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. / The office of the Authority for certification register any complaint or objection received in writing by the sender for which there is at least about full name and mailing address. Complaints / objections are registered under the general procedure established for the registration of correspondence management system certification body in F 9.7-01 "Register complaints and objections." Process of verification of the facts and circumstances and deciding on appeals / objections is done in a way that does not lead to discriminatory actions against sender. / Nell'ufficio dell'Organismo di certificazione viene registrato ogni reclamo o obiezione, ricevuto per iscritto da un mittente del quale si possiedono almeno le informazioni che riguardano il suo nome e cognome e un indirizzo di corrispondenza. I reclami / le obiezioni vengono registrati nello stesso ordine dato per registrare la corrispondenza nel sistema di gestione dell'Organismo di certificazione nel Registro dei reclami e delle obiezioni F 9.7-01. Il processo per il controllo dei fatti e delle condizioni e la presa delle decisioni per i reclami / le obiezioni viene fatto in modo che non porti ad azioni discriminatorie per il mittente.

4.1.2. В десетдневен(10) срок от регистрацията на жалбата/възражението Органът за сертификация 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 Органа за сертификация. / Within ten (10) The period of registration of the complaint / objection certification body is obliged to inform the sender of the admissibility of the complaint / objection. Eligible are complaints / objections that relate to certification activities for which it is responsible. Assessment of eligibility is made by the Head of the Authority for certification. / Entro dieci (10) giorni dalla registrazione del reclamo/ obiezione dell'Organismo di certificazione è obbligatorio che venga informato il mittente per l'ammissibilità del suo reclamo/obiezione. Sono ammessi i reclami/ obiezioni che riguardano l'attività di certificazione della quale l'Organismo di certificazione è responsabile. La valutazione di ammissibilità viene fatta dal Direttore dell'Organismo di certificazione.

4.1.3. Органът за сертификация 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 взели участие в процеса по одитиране и вземане на решение. / Certification body responsible for all decisions related to the process of handling complaints and objections. Responsible for handling complaints and objections must be chosen so as not to have taken part in the process of auditing and decision making. / L'Organismo di certificazione ha la responsabilità di tutte le decisioni che riguardano il processo della revisione dei reclami e delle obiezioni. Le persone responsabili per la revisione dei reclami / obiezioni ricevute vengono scelte in modo che questi non abbiano partecipato al processo di audit o quello decisionale.

4.2 Разглеждане на жалби/ Handling complaints / Revisione dei reclami

Процесът на обработване на жалби включва най-малко следното: / **The process of handling complaints include at least the following: / Il processo della gestione dei reclami comprende almeno quanto segue:**

- приемане и регистриране; / **reception and registration; / ricezione e registrazione;**
- преглед за допустимост; / **Review eligibility; / valutazione dell'ammissibilità;**
- проверка на фактите и обстоятелствата, свързани с жалбата; / **examine the facts and circumstances related to the complaint; / verifica dei fatti e le condizioni riguardo il reclamo;**
- вземане на решение, като се определят и необходимите действия на база резултати от жалби с подобно естество; / **The decision as to determine the appropriate action based on the results of complaints of a similar nature; / prendere la decisione, indicando le azioni necessarie in base ai risultati dei reclami di natura simile;**
- проследяване и документиране на жалбите. / **tracking and documentation of complaints. / controllo e documentazione dei reclami.**

Действията на Органа за сертификация трябва да осигурят, че са предприети подходящи корекции и коригиращи действия по всяка жалба. / **The actions of the certification body should ensure that appropriate corrections and corrective actions on any complaint. / Le azioni dell'Organismo di certificazione devono garantire che sono state prese delle correzioni adeguate e delle attività correttive per ogni reclamo.**

4.2.1. Жалби, свързани с дейностите по сертификация могат да възникнат при или във връзка с: / **Complaints about the certification activities may occur in or in connection with: / I reclami relativi all'attività di certificazione possono verificarsi nel caso di o relativi a:**

- неспазване на договорените срокове; / **failure to comply with the agreed deadlines; / non rispetto delle tempistiche contrattuali;**
- липса на прозрачност на прилаганите процедури за сертификация на системи за управление; / **lack of transparency in the procedures applied for certification of management systems; / non trasparenza nell'esecuzione dei processi di certificazione di sistemi di gestione;**
- съмнение за наличие на конфликт на интереси; / **suspicion of a conflict of interest; / il sospetto di un conflitto di interessi;**
- поведението на служителите/сътрудниците на "ЕВРО СЕРТИФИКЕЙШЪНС" ЕООД / **behavior of employees / collaborators of "EURO CERTIFICATIONS" Ltd. / comportamenti dei dipendenti / collaboratori di EURO CERTIFICATIONS EOOD.**

4.2.2. В зависимост от естеството на жалбата, разглеждането е отговорност на съответните лица и комитати, както следва: / **Depending on the nature of the complaint handling is the responsibility of the individuals and committees as follows: / In base alla natura del reclamo, la revisione e la responsabilità delle relative persone e comitati, è come segue:**

- Комитета по безпристрастност – разглежда жалби, насочени срещу ръководителя на Органа за сертификация, срещу **Отговорник качество или друга компетентна личност, служител към Органа за сертификация**, срещу цялостната дейност или политика на органа; / **The Committee's impartiality - examine complaints against the head of the Authority for certification, against the Quality manager or other competent person, employed to the Certification Body** against the overall activity or policy of the Authority; / **Il Comitato per l'imparzialità – esamina i reclami contro il Direttore dell'Organismo di certificazione, contro il Responsabile qualità o un'altra persona competente assunta dall'Organismo di certificazione**, contro l'intera attività oppure la politica dell'Organismo;
- **Отговорник одитори или друга компетентна личност, служител към Органа за сертификация** – разглежда жалби, насочени срещу действие или бездействие на одиторите/техническите експерти / **- Auditor responsible or other competent person, employed to the Certification Body** reviews complaints against the action or inaction of auditors / **technical experts / Il Responsabile degli auditor o un'altra persona**

competente assunta dall'Organismo di certificazione – esamina i reclami contro un'attività o inattività degli auditor / esperti tecnici;

- **Отговорник сертификати или друга компетентна личност, служител към Органа за сертификация** разглежда жалби с негативни мнения и становища на трета страна по отношение на представена сертификация /; **Certification responsible or other competent person, employed to the Certification Body** complaints with negative views and opinions of a third party with respect to the certification / **Responsabile certificati o un'altra persona competente assunta dall'Organismo di certificazione** esamina i reclami con opinioni negative o evidenze da parti terze riguardo una certificazione emessa

4.2.3. Жалбата се предава за разглеждане по компетентност на отговорното лице. При необходимост се определя отговорник за проверка на всички факти и обстоятелства, обект за жалбата. / **The complaint shall be referred to by competence by the principal. If necessary determined responsible for checking all facts and circumstances, subject to appeal. / Il reclamo viene trasmesso per la revisione dalla persona responsabile competente. Se necessario viene indicato un responsabile per la revisione dei fatti e le condizioni, oggetto del reclamo.**

4.2.4. 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. / **If necessary, by the complainant may be requested additional information or seek such by third parties that are relevant to the nature of the complaint. / In caso di necessità dal mittente del reclamo può essere richiesta informazione aggiuntiva oppure può essere cercata la stessa da parti terze che riguardano la natura del reclamo.**

4.2.5. Отговорното лице/ комитета по възражение след събиране на информацията се свързва със служителя, срещу което е подадена жалбата и ще изиска подробно обяснение и разясняване на действията, обект на жалбата. Определя се срок за отговор и предоставяне на доказателства. / **The responsible Person / committee objection after collecting information associated with the employee against whom the complaint was lodged and will require further explanation and clarification of the actions subject to appeal actions. A time limit for response and providing evidence. / La persona responsabile/ comitato obiezione dopo la raccolta delle informazioni contatta il dipendente contro il quale è stato fatto il reclamo e chiede una descrizione dettagliata e spiegazione sulle attività, oggetto del reclamo. Viene indicata una scadenza per presentare una risposta e delle evidenze.**

4.3. Жалби срещу сертифицирани организации / **Complaints against certified organizations / I reclami contro le organizzazioni certificate**

4.3.1. Жалбите срещу сертифицирани организации се разглеждат по отношение на системата за управление и нейното функциониране от **Отговорник сертификати или друга компетентна личност, служител към Органа за сертификация** . При необходимост може да се изиска допълнителна информация от жалбоподателя или да потърси такава от трети страни./ **Complaints against certified organizations are considered in relation to the management and operation of its Certification responsible or other competent person, employed to the Certification Body. If necessary, may request additional information from the applicant or have recourse to third parties. / I reclami contro le organizzazioni certificate vengono esaminati con riferimento al sistema di gestione e il suo funzionamento dal Responsabile certificati o un'altra persona competente assunta dall'Organismo di certificazione. In caso di necessità si può possono chiedere delle informazioni aggiuntive dal mittente oppure cercare la stessa da parti terze.**

4.3.2. След като бъде събрана достатъчно информация, **Отговорник сертификация или друга компетентна личност, служител към Органа за сертификация** определя едно или комбинация от следните действия:/ **Once collected enough information certification responsible or other competent person, employed to the Certification Body** designates one or more of the following actions: / **Dopo aver raccolto abba-**

stanza informazioni, il **Responsabile certificati o un'altra persona competente assunta dall'Organismo di certificazione** indica uno o una combinazione tra le seguenti attività:

- проверяват се обстоятелствата по жалбата по време на планов одит на организацията (когато същият предстой да бъде извършен в рамките до два месеца от постъпване на жалбата). На база естеството на жалбата и по преценка на Ръководителя на органа, одита се извършва от екип за одит различен от този провел последният одит; / **check the circumstances of the complaint during the planned audit of the organization (when the same to be done within two months of receipt of application). Based on the nature of the complaint and at the discretion of the Head of the authority audit is performed by audit team other than the one held last audit; / vengono controllate le condizioni del reclamo durante l'audit programmato dell'organizzazione (quando lo stesso viene eseguito entro due mesi dalla ricezione del reclamo). In base alla natura del reclamo e sulla valutazione del Direttore dell'organismo, l'audit viene fatto da un audit team diverso da quello dell'ultimo audit;**
- извършва се извънпланов одит на сертифицираната организация, обект на жалбата. по преценка на Ръководителя на органа, одита се извършва от екип за одит различен от този провел последният одит; / **performed ad hoc audit of the certified organization, subject to appeal. at the discretion of the Head of the authority audit is performed by audit team other than the one held last audit; / viene effettuato un audit straordinario dell'organizzazione certificata, oggetto del reclamo su valutazione del Responsabile dell'Organismo, l'audit viene fatto da un audit team diverso da quello dell'audit precedente;**

4.3.3. **Отговорник сертификация или друга компетентна личност, служител към Органа за сертификация** извършва преглед на цялата събрана информация и прави предложение до ръководителя на Органа за сертификация за решаване на жалбата. / **Responsible certification or other competent person, employed to the Certification Body** reviews all the information gathered and make a proposal to the Head of certification body to resolve the complaint. / **Il responsabile certificazione o un'altra persona competente assunta dall'Organismo di certificazione** effettua una revisione dell'intera informazione raccolta e fa una proposta di risoluzione del reclamo al Direttore dell'Organismo di certificazione.

4.3.4. Сроктът за вземане на окончателно решение по жалбата е един месец, с изключение на случаите когато се налага да бъде извършен одит. При извършване на одит, решение по жалбата следва да бъде взето до един месец от извършване на одита, но не повече от три месеца от датата на постъпване на жалбата. / **The deadline for making a final decision on the appeal is one month except when having to be audited. In an audit, a decision on the appeal shall be taken within one month of the audit, but no more than three months from the date of receipt of the complaint. / Il termine per prendere una decisione definitiva sul reclamo è di un mese, esclusi i casi in cui c'è la necessità che venga fatto l'audit. Se viene fatto l'audit, la decisione per il reclamo deve essere fatta entro un mese dalla conclusion dell'audit, ma non deve essere più di tre mese dopo la data della ricezione del reclamo.**

Процесът по разглеждане на жалби се осъществява по начин, който не води до каквито и да било дискриминационни действия срещу жалбоподателя. / **The process of handling complaints is carried out in a way that does not result in any discriminatory actions against the appellant. / Il processo di revisione dei reclamo avviene in modo da non portare a azioni discriminatorie verso il mittente.**

5. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ / CONSIDERATION OBJECTIONS / REVISIONE DELLE OBIEZIONI

5.1. Възражения могат да възникнат при или във връзка с: / **Objections may arise during or in connection with: / Le obiezioni possono sorgere in caso o con riferimento di:**

- отказ за разглеждане на заявление или решения за прекратяване на процедурата по сертификация; / **refusal to consider the application or decisions terminating the certification; / il rifiuto di rivedere una domanda di certificazione oppure la decisione per l'interruzione della procedura di certificazione;**
- решение за отказ за издаване, отнемане, спиране действието на сертификат; / **decision for refusal, revocation, suspension of certificate; / la decisione di rifiutare, ritirare, sospendere una certificazione;**
- прекратяване на процеса за сертификация на системи за управление. / **terminating the process of certification of management systems. / interrompere il processo di certificazione di sistemi di gestione.**

5.2 Състав на Комитетта по възражения / **Composition of the Committee so Objections / Composizione del commissione obiezioni**

Възраженията се разглеждат от Комитетта по възражения, чиито допълнителен състав се определя от ръководителя на Органа за сертификация със "Заповед" (F 9.7-02) за всеки конкретен случай. / **Objections are considered by the Committee so Objections whose extra composition is determined by the head of the Authority for certification with the "Order" (F 9.7-02) for each case. / Le obiezioni vengono esaminate dal commissione obiezioni, i quali membri aggiuntivi vengono indicati dal Responsabile dell'Organismo di certificazione con un Ordine F9.7-02 per ogni caso concreto.**

5.2.1. В състава на Комитета са включени лица с познания в областта на сертификацията на системи за управление и/или с юридическо образование, които са независими от дейността на органа по конкретен сертификат и могат да вземат компетентно, обективно и независимо решение. Състава на комитета се състои от нечетен брой членове (най-малко трима), като в него могат да участват одитори на Органа за сертификация, които не са участвали в одити на конкретната организация през последните две години. / **Members of the Committee include persons with expertise in the field of certification of management systems and / or legal education, independent of the activity of a particular certificate authority and can make competent, objective and independent decision. The composition of the committee shall have an odd number of members (at least three), as it may include auditors of the certification body, have not participated in the audits of the particular organization over the past two years. / I membri del Comitato sono persone con esperienza nell'ambito delle certificazioni di sistemi di gestione e/o una formazione giuridica e sono indipendenti all'attività dell'Organismo relativa al certificato in questione e che possono prendere una decisione competente, obiettiva e imparziale. Il Comitato è fatto da un numero dispari di membri (almeno tre) e in esso non possono partecipare degli auditor dell'Organismo di certificazione che hanno partecipato all'audit dell'organizzazione in questione durante gli ultimi due anni.**

За да се гарантира обективност и безпристрастност при решаване на въпросите, свързани с постъпили възражения, Председателят и членовете на комитета подписват декларации за независимост и безпристрастност на персонала (F 5.2-04) и за опазване на професионалната тайна (F 4.6-01). / **To ensure objectivity and impartiality in resolving issues with no objections, the Chairman and committee members sign declarations of independence, impartiality and confidentiality (F 5.2-04) and professional secrecy (F 4.6-01). / Per garantire obiettività e l'imparzialità nella risoluzione delle questioni riguardo le obiezioni ricevute, il Presidente e i membri del comitato sottoscrivono dichiarazioni di indipendenza, imparzialità e riservatezza F 5.2-04 e per conservazione del segreto professionale F 4.6-01.**

5.3. Функции на Комитета по възражения / **Functions of the Committee's objections / Le funzioni del Comitato per le obiezioni.**

Възраженията могат да се предявят чрез Органа за сертификация до Комитета по възражения в 14 дневен срок от уведомлението за решението срещу което се възразява. / **Objections may be filed by certification bodies to the Committee's objections within 14 days of notification of the decision against which objections. / Le obiezioni possono essere presentate**

tramite l'Organismo di certificazione al Comitato delle obiezioni entro 14 giorni dalla notifica della decisione contro la quale si vuole fare l'obbiezione.

5.4. Правила за работа на Комитета по възражения / *Work rules of the Committee on objections / Le regole di lavoro del Comitato per le obiezioni*

Комитета по възражения се информира от служител на Орган за сертификация в десетдневен срок от дата на заповедта за определяне допълнителния състав на Комитета. При свикването на Комитета се определя и датата на първото заседание. / *The Committee objection is informed by an officer of the certification body within ten days from the date of the order to determine the extra composition of the Committee. In convening the Committee shall be the date of the first meeting. / Il Comitato per le obiezioni viene informato da un dipendente dell'Organismo di certificazione entro dieci giorni dalla data dell'Ordine con il quale si decidono i membri del Comitato. Quando viene chiamato il Comitato vengono indicate le date della loro prima riunione.*

Комитета се запознава с конкретното досие, по което е постъпило възражението и определят реда за проучване на възражението. Проучването включва обстоен преглед на цялата документация, така че да бъде изяснена фактичката обстановка по възражението, което може да включва едно или повече от изброеното по- долу: / *Committee meets specific files on which the objection is received and determine the order to study the opposition. The study includes a comprehensive review of all the documentation, so to clarify the facts underlying the plea, which may include one or more of the following: / Il Comitato prende conoscenza della cartella di riferimento dell'obbiezione ricevuta e indica l'ordine per l'esaminazione dell'obbiezione. L'esaminazione comprende una revisione dettagliata della documentazione intera in modo da chiarire i fatti reali dell'obbiezione che possono comprendere uno o più dei seguenti:*

- изискванията на клиента достатъчно ясни и точни ли са и съответстват ли на представената му оферта, както и с представените от него документи; / *customer requirements sufficiently clear and precise they are and match the presented his offer, as well as documents submitted to it; / se le richieste del cliente sono sufficientemente chiare e concrete e se rispondono all'offerta fornita e alla documentazione da lui fornita;*
- спазени ли са изискванията на процедурите за сертификация; / *fulfillment of the requirements of certification procedures; / se sono stati soddisfatti i requisiti della procedura di certificazione;*
- съхранени ли се всички съществуващи по заявката документи, съгласно процедурата по сертификация; / *stored Are all existing in the application documents pursuant to the certification procedure; / se sono stati conservati tutti i documenti esistenti relativi alla domanda secondo la procedura di certificazione;*
- уведомяван ли е своевременно клиента за хода на оценяването и за евентуално възникнали нередности и несъответствия и особено такива, които имат отношение към предявеното възражение; / *It is promptly notify the client about the progress of the evaluation and possibly occurring irregularities and inconsistencies, especially those that relate to the statement of objections; / se il cliente è stato informato tempestivamente per l'andamento della valutazione e per le eventuali discrepanze e non conformità trovate, soprattutto quelle che riguardano l'obbiezione fatta;*
- правилно ли са определени и разбрани отговорностите на съответните одитори/експерти и ако не, се изясняват причините; / *properly defined and understood responsibilities of auditors / experts and if not, explain why; / se sono stati indicate e comprese le responsabilità dei relativi auditor / esperti e se no, chiarirne i motivi;*
- провеждане на разговор с участниците в одита. / *conducting conversation with the participants in the audit/ se è stata fatta la comunicazione con i partecipanti dell'audit.*

В едномесечен срок от постъпване на възражението се взема окончателно решение по същото след необходимия брой заседания на Консултативния комитет / компетентната част от консултативни комитет. Решението се взема с обикновено

мнозинство. Заседанията на комитета се протоколират от служител на органа за сертификация, който присъства на заседанията без право на глас в F 9.7-03 "Протокол". / Within one month of receipt of the objection taken a final decision on the same after the required number of meetings of the Advisory committee/ a competent part of the Committee. The decision is taken by simple majority. Committee meetings are recorded by an officer of the certification body, who attended the meetings without voting aloud in F 9.7-03 "Protocol". / Entro un mese dalla ricezione dell'obbiezione viene presa una decisione definitiva dopo un numero sufficiente di riunione del Comitato Consultivo / la parte competente del comitato. La decisione viene presa con maggioranza semplice. Le riunioni del comitato vengono documentate nel Protocollo F 9.7-03 da un dipendente dell'Organismo di certificazione che partecipa alle riunioni senza il diritto di voto.

Решението на Комитета е задължително за изпълнение от Органа за сертификация. / The decision of the Committee is required to be performed by certification bodies. / La decisione del Comitato è obbligatoria per l'Organismo di certificazione.

6. ИНФОРМИРАНЕ / INFORMATION / INFORMAZIONI

Органа 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 решението. / Certification body has a duty to inform officially (in writing) the sender of the complaint / objection and the person / organization against which the complaint. Notice shall be given in the course of the examination (upon receipt when additional information is needed) and then making a decision on appeal / objection. The deadline for notification is 3 (three) days from the date the decision. / L'Organismo di certificazione ha l'obbligo di informare ufficialmente (con lettera) il mittente del reclamo/ l'obbiezione, come anche la persona/ l'organizzazione contro la quale è stato ricevuto il reclamo. Vengono informati durante il momento di revisione (quando viene ricevuto se si necessitano informazioni aggiuntive) e dopo aver preso una decisione sul reclamo/ obbiezione. La scadenza per informare è di 3 (tre) giorni dalla decisione.

Органът за сертификация към "ЕВРО СЕРТИФИКЕЙШЪНС" ЕООД обсъжда съвместно с клиента и подалия жалбата/възражението дали предмета им и взетото решение могат да бъдат огласени на обществеността и в каква степен. / The authority for certification to "EURO CERTIFICATIONS" Ltd. discussed with the client and the complainant / objection if the subject matter and the decision may be announced to the public and to what extent. / L'Organismo di certificazione di EURO CERTIFICATIONS EOOD valuta insieme al cliente e il mittente del reclamo/ la obbiezione se l'argomento e la decisione presa possono essere diffuse pubblicamente e fino a che punto.

7. ДОКУМЕНТИРАНЕ / DOCUMENTATION / DOCUMENTAZIONE

7.1. В регистъра (F 9.7-01) се вписва цялата информация, свързана с постъпилите жалби и възражения, включително решението по тях, отговорно лица за проверка на фактите и вземане на решение и уведомяването на подателя. / The register (F 9.7-01) fits all information related to the complaints and appeals, including the decision on them responsible persons to check the facts and decision-making and notification to the sender. / Nel registro F 9.7-01 viene scritta tutta l'informazione relativa al reclamo / l'obbiezione, compresa la decisione, le persone responsabili per il controllo dei fatti e per prendere la decisione e per informare il mittente.

7.2. Отговорник качество или друга компетентна личност, служител към Органа за сертификация изготвя годишен отчет с кратко резюме на постъпилите за съответната година жалби/възражения като посочва техния брой, естество и взетото

решение. Годишния отчет за жалби/възражения се предоставя за обсъждане и информация на Комитета по безпристрастност и на прегледа от ръководството. При необходимост, информация се предоставя и на компетентния орган. / **The Quality manager or other competent person, employed to the Certification Body prepares an annual report with a summary of the relevant year received complaints / objections stating their number, nature and the decision taken. Annual report on complaints / objections to be submitted for discussion and information to the Impartiality committee and management review. If necessary, the information provided to the competent authority. / Il Responsabile qualità o un'altra persona competente assunta dall'Organismo di certificazione prepara un report annuale con il riassunto dei reclami/ obiezioni del relativo anno indicando il loro numero, natura e decisione presa. Il report annuale dei reclami/ obiezioni viene dato per essere discusse e a titolo informativo al Comitato per l'imparzialità e al Riesame della direzione. Se necessario, l'informazione va fornita all'ente di competenza.**

7.3. Цялата информация свързана с процеса по регистрация, разглеждане, решаване по конкретна жалба/възражение и годишните отчети по тях се съхраняват от Ръководителя на Орган за сертификация за срок указан в MP 10.2.3. / **All information related to the process of registration, consideration, resolution of a specific complaint / objection and the annual reports thereon are kept by the Head of Certification Authority for a period specified in MP 10.2./ Tutte le informazioni relative al processo di registrazione, considerazione, risoluzione di una specifica denuncia / obiezione e le relazioni annuali su di esse sono conservate dal Capo dell'Autorità di certificazione per un periodo specificato in MP 10.2.3.**

При необходимост от предприемане на действия, свързани с актуализиране, коригиране или допълване на системата за управление на Орган за сертификация, респективно действията на органа и/или процесите по сертификация се следва реда описан в процедурата за коригиращи и превантивни действия (MP 10.2.7 "Управление на несъответствията. Коририращи и превантивни действия"). / **If necessary, take action relating to the updating, correction or completion of management system certification body, respectively, the Authority and / or certification process following the procedure described in the procedure for corrective and preventive actions (MP 10.2.7 " Management of discrepancies. Corrective and preventive actions "). / In caso di necessità di azioni riguardo l'attualizzazione, la correzione o l'integrazione del sistema di gestione dell'Organismo di certificazione, rispettivamente attività dell'Organismo e/o i processi di certificazione viene seguito l'ordine descritto nella procedura per le azioni correttive e preventive (MP 10.2.7 Gestione delle non conformità. Azioni correttive e preventive).**

7. СПИСЪК НА ФОРМУЛЯРИТЕ, ЦИТИРАНИ В ПРОЦЕДУРАТА / LIST OF FORMS REFERRED TO IN PROCEDURE / ELENCO DEI MODULI CITATI NELLA PROCEDURA

- F 9.7-01 Регистър за жалби и възражения / **Register complaints and objections / Registro reclami e obiezioni**
- F 9.7-02 Заповед / **Order / Ordine**
- F 9.7-03 Протокол / **Protocol / Protocollo**
- F 4-6.01 Декларация за опазване на професионалната тайна / **Declaration of preservation of the professional secrecy / Dichiarazione di protezione del segreto professionale**
- F 5-2.04 Декларация за независимост и безпристрастност на персонала / **Declaration of independence, impartiality and confidentiality / Dichiarazione di indipendenza, imparzialità e riservatezza**