

LACON GmbH Procedure	Жалби и възражения	K-QM-05bg	
		Rev. 3	Page 1 of 2

Жалби и възражения

1. Цел

Тази процедура е предназначена да записва и оценява всички жалби и възражения. „Лакон – Частен институт за осигуряване на качеството и сертифициране на биологично произведени хранителни продукти“ ООД приема жалбите сериозно и отговорно и ги счита като индикация за слабите места в системата за контрол. Премахването на причините за жалбите и възраженията ще избегне тяхното повторение в бъдеще.

2. Обхват

Тази процедура е валидна за всички служители на ЛАКОН.

3. Термини и определения

Жалба: Твърдение на несъгласие срещу сертифициращия орган, одиторите (на свободна практика или постоянни) или други присмени доказателства, телефонни разговори или разговори, проведени очи в очи; също така и оплаквания относно продукти, сертифицирани от ЛАКОН – такива, които са замърсени с неразрешени вещества.

Възражение: Несъгласие срещу решенията на сертифициращия орган и/ или на одиторите.

4. Изпълнение

4.1 Общо изпълнение

Жалби, отнесени до ЛАКОН, могат да бъдат подадени чрез телефонно обаждане, факс, имейл или писмено. Първо, се извършва проверка на жалбата, адресирана до ЛАКОН, от административния секретар, който я записва. Ако жалбата е била подадена по време на проверката, инспекторът докладва на ЛАКОН, и жалбата ще бъде обработена. Всяка една жалба се записва от административния секретар в момента на получаването.

След получаването на официална жалба или възражение, ЛАКОН потвърждава за получаването на жалбоподателя в срок до 5 работни дни с писмо с обратна разписка.

Последното решение как жалбите или възраженията ще бъдат коригирани, се извършва от представителя на ЛАКОН за България или от управителя на дружеството в Германия. ЛАКОН уведомява жалбоподателя за резултата и изпълнението на процедурата в срок до 5 работни дни с писмо с обратна разписка.

4.2 Основни жалби

Основните жалби (например измама, загуба на клиенти, изнудване) се предават от административния секретар, който ги изпраща до представителя на ЛАКОН за България. Той е отговорен за допълнителната обработка и решава дали жалбата да бъде определена като сериозна или не. По негова преценка жалбата може да бъде изпратена за разглеждане в централния офис на фирмата в Офенбург, Германия.

Всички сериозни жалби се попълват в регистъра за жалби в офиса на ЛАКОН в България, както и в централния офис на ЛАКОН в Офенбург. Регистърът се намира в отдела по качеството. Всяка кореспонденция, произтичаща от жалбата, се вписва в досието на клиента.

Issued by	Verified by:	Approved by :
Marinov / Ville 03.10.2016	Bessei 05.10.2016	Bessei 05.10.2016

LACON GmbH Procedure	Жалби и възражения	K-QM-05bg	
		Rev. 3	Page 2 of 2

4.3 Възражения срещу ръководителя на сертифициращия орган

Ако има жалби, които не могат да бъдат обработени чрез процедурата за Жалби и възражения или ако жалбите засягат представителя на ЛАКОН за България, то той предоставя жалбите на централния офис на ЛАКОН в Офенбург, Германия.

Управителят на централния офис на ЛАКОН в Германия предоставя писмено обяснение на представителя на ЛАКОН за България, който го предава на жалбоподателя. За да бъде подсигурана процедурата, всеки служител има директен достъп до управителя.

4.4 Възражения срещу резултати от проверка, санкции и решения за сертификация

Операторът е помолен от административния секретар, който е отговорен за жалбата, да подаде жалбата писмено.

След като се консултира с инспектора, който е провел проверката, административният секретар дава обяснение на жалбоподателя и пита дали операторът иска да подаде жалбата.

Ако жалбата е подадена, представителят на ЛАКОН за България проверява отново решението за сертификация или доклада от инспекция заедно с всички корективни мерки и санкции. Резултатът се предоставя на жалбоподателя в срок до 5 работни дни.

ЛАКОН представя инструкции за наличните средства за правна защита на дадено лице, указващи отговорните органи за обжалване и административните съдилища.

4.5 Специфични изисквания за сертифициране съгласно EN 17021 Сертифициране на системи за управление.

4.5.1 Жалби срещу сертифициран клиент

Жалби, отнасящи се до клиент, трябва да му бъдат посочени в рамките на съответен период от време. Анализирането на жалбата предполага също така и анализ на ефективността на системата за управление. След приключване на процедурата за Жалби и възражения, жалбоподателят ще бъде информиран за резултата.

5. Корективни мерки

Корективните действия се записват и се предават на системата по качество, която е отговорна за проверката на тяхната ефективност. Определението за корективни действия се дава от отговорния отдел.

Жалбите и възраженията се използват при преглед от ръководството. Представителят на ЛАКОН за България може да определи корективни мерки по време на прегледа от ръководството.

7. Причина за промяна

Ревизия съгласно DIN EN ISO 17065.

Issued by	Verified by:	Approved by :
Marinov / Ville 03.10.2016	Bessei 05.10.2016	Bessei 05.10.2016