



# ПРОЦЕС НА ОБЖАЛВАНЕ

## 1. ОБХВАТ

- 1.1. Всяка кандидатстваща организация или сертифициран клиент на NQA Certification Limited (NQA) има право да обжалва всяко решение на NQA, свързано с процеса на сертифициране и отнасящо се до такава кандидатстваща организация или сертифициран клиент.

Забележка 1: Подаването, разследването и вземането на решения по жалбите не водят до никакви дискриминационни действия срещу жалбоподателя.

Забележка 2: За целите на настоящата процедура за обжалване "независимо лице" означава лице, което не е имало пряко участие в одита или сертификацията на съответния жалбоподател през дванадесетте месеца преди подаването на писменото обжалване, включително одита или сертификационното решение, които са предмет на обжалването.

Забележка 3: NQA отговаря за събирането и проверката на цялата необходима информация, за да потвърди обжалването.

- 1.2. Всяко разследване взема предвид резултатите от подобни обжалвания.

## 2. ОТГОВОРНОСТИ

- 2.1. Отговорностите са определени в текста на тази работна процедура.

## 3. ПРОЦЕДУРА ЗА ОБЖАЛВАНЕ

- 3.1 На първо място жалбоподателят представя писмено обжалване пред NQA, в което се посочват обстоятелствата и мотивите за обжалването.
- 3.2 NQA регистрира получаването на такава жалба, официално потвърждава получаването на такава жалба и предоставя на жалбоподателя имената на лицето (лицата), отговорно за разследването, и очаквания срок за завършване.
- 3.3 За да се улесни проследяването, на всяка жалба се дава индивидуален референтен номер.
- 3.4 В случаите, когато очакваният срок за приключване е превишен, жалбоподателят се информира за напредъка.
- 3.5 Лицето (лицата), отговорно за разследването и временното решение, са: а) независими лица и б) отговарят на всички критерии за компетентност, определени от NQA, отнасящи се до ролята на вземащия решение по отношение на сертификационната схема или схеми, за които се отнася жалбата.

- 3.6 Резултатът от разследването и временното решение се преглежда и одобрява от Оперативния директор на NQA (или посочен заместник) преди съобщаването му на жалбоподателя. Оперативния директор (или посочен заместник) е: а) независимо лице и б) не е имал предварително участие в разследването и временното решение, описано в точка 3.5 по-горе.
- 3.7 За да се осигури безпристрастност и в допълнение към прегледа, посочен в точка 3.6, резултатът от разследването и временното решение се преглеждат от Независимия сертификационен борд на NQA. Както е посочено в точка 3.6, този преглед предшества съобщаването на резултата на жалбоподателя.
- 3.8 Оперативният директор (или посочен заместник) е отговорен за инициирането, мониторинга и приключването на коригиращите действия, определени като поверени на NQA.
- 3.9 След приключване на разследването и задоволителен преглед на безпристрастността, резултатът се съобщава формално на жалбоподателя.
- 3.10 В случай, че жалбоподателят желае да оспори решението от разследване на жалбата, може да подаде обжалване към оперативния директор.
- 3.11 При условията на точка 3.12 по-долу решението на оперативния директор е окончателно и задължително за всички страни.
- 3.12 В случаите, когато оперативният директор не е независим, той препраща за окончателно решение към управляващия директор или към директор акредитация.
- 3.13 Действията, поети от която и да е страна в този процес (както вътрешна, така и външна), трябва да бъдат завършени в рамките на 21 работни дни.

#### 4. ЗАПИСИ

- 4.1 Запазват се изчерпателни записи от процесите на разследване и вземане на решения.
- 4.2 Записите, описващи коригиращи действия, възложени на NQA в резултат на дадено обжалване, се съхраняват и представят на заседанието за преглед от ръководството.