



ПРОЦЕС ЗА ОПЛАКВАНИЯ КЪМ NQA WP34/C21

1. ОБХВАТ

- 1.1 Всички заинтересовани страни имат право да подадат оплакване към NQA Certification Limited във връзка с дейностите по сертифициране или сертифицираните клиенти.
- 1.2 Подаването, разследването и вземането на решения по жалбите не водят до никакви дискриминационни действия срещу жалбоподателя.
- 1.3 Всяко разследване взема предвид резултатите от подобни жалби и гарантира, че когато е приложимо, се предприемат корекции и коригиращи действия.
- 1.4 **(Специфично за IATF 16949)** - Всички решения трябва да отговарят на изискванията на ISO / TS 16949, Правила за постигане и поддържане на признаване от IATF, Одобрените разяснения (SI) и Често задаваните въпроси.

2. ОТГОВОРНОСТИ

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

3. ПРОЦЕДУРА ЗА ОПЛАКВАНИЯ

- 3.1 На първо място жалбоподателят представя писмено оплакването пред NQA.
- 3.2 Отговорният отдел регистрира жалбата, официално потвърждава получаването и предоставя на жалбоподателя имената на лицето (лицата), отговорно за разследването, и очаквания срок за приключване.
- 3.3. За да се улесни проследяването, на всяко оплакване се дава индивидуален референтен номер.
- 3.4 В случаите, когато очакваният срок за приключване е надхвърлен, жалбоподателят се информира за напредъка от лицето отговорно за разследването. Докладите за напредъка (както и резултатът от разследването) се съобщават официално на жалбоподателя, а записите се съхраняват.
- 3.5 Лицето (лицата), отговорно за проверката, разследването и временното решение, трябва да бъде независимо от предмета на жалбата. Например: не е от тези, които са извършили одита или са взели въпросното решение за сертификация.
- 3.6 Лицето (лицата), отговорно за разследването и временното решение, трябва да отговаря(т) на всички критерии за компетентност, определени от NQA, отнасящи се до ролята на лицата, вземащи решения, по отношение на



ПРОЦЕС ЗА ОПЛАКВАНИЯ КЪМ NQA WP34/C21

сертификационната схема или схеми, за които се отнася жалбата.

- 3.7 Резултатът от разследването и временното решение трябва да се преглежда и одобрява от съответния и доказано независим старши мениджър преди съобщаване на жалбоподателя.
- 3.8 Старшият мениджър, който има пълномощия за процеса, за който е подадено оплакването, отговаря за започването, мониторинга и приключването на коригиращите действия, определени като поверени на NQA. Това трябва да се приключва своевременно.
- 3.9 Когато оплакванията се отнасят до член на одиторския екип, съответния Оперативен мениджър / Технически директор отговаря за проверката, разследването и временното решение.
- 3.10 Всяка жалба, отнасяща се до сертифициран клиент, се насочва към организацията за коментар и, когато е необходимо, за коригиращи действия. При разглеждането на жалбата се взема предвид ефективността на сертифицираната система за управление. Записите за това взаимодействие се запазват.
- 3.11 След приключване на разследването на жалбата от Оперативния мениджър (съгласно т. 3.9), резултатът официално се съобщава на жалбоподателя. Оперативния мениджър / Технически директор са отговорни да гарантират, че всички необходими последващи действия са завършени своевременно съгласно т. 3.8.
- 3.12 В случаите, когато жалбоподателят желае да оспори решението от разследване на жалба, жалбата може да бъде ескаларана към оперативния директор, при условие че той е независим съгласно т.3.5.
- 3.13 Във всички случаи решението на оперативния директор е окончателно и задължително за всички страни.
- 3.14 В случаите, когато оперативният директор не е независим по отношение на дадено обжалване, окончателното решение може да бъде взето от управляващия директор или от директор акредитация.
- 3.15 Оплакванията се преглеждат на заседанието за преглед от ръководството, за да се гарантира, че предприетите действия, коренната причина и коригиращите действия са записани / приложени.
- 3.16 Когато е приложимо Екипът на директорите определя съвместно със сертифицирания клиент и жалбоподателя дали и, ако е така, до каква степен предметът на жалбата и нейната резолюция ще бъдат оповестени публично.



ПРОЦЕС ЗА ОПЛАКВАНИЯ КЪМ NQA WP34/C21

4. ЗАПИСИ / RECORDS

- 4.1 Запазват се изчерпателни записи от процесите на разследване и вземане на решения. Копията се предават на отдел регулаторни въпроси.
- 4.2 Документите, отнасящи се до всички попълнени оплаквания, се предоставят на комисията за безпристрастност на NQA при поискване.
- 4.3 Документи, които описват предприетите действия, коренната причина и коригиращите действия, възложени на NQA в резултат на дадена жалба, се пазят в отдела по регулаторни въпроси.
- 4.4 Когато е приложимо, ръководителят на екипа (или оперативният мениджър) гарантира, че на екипа за одит, планиран да проведе следващото посещение в организация, която:
 - (a) е направила оплакване или
 - (b) срещу която е направено оплакване

са предоставени копия от всички записи, свързани с този въпрос.