



“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С – КОНТРОЛЕН ЦЕНТЪР
“ПЕРСОНАЛНА ДОЗИМЕТРИЯ”

УТВЪРЖДАВАМ,

РЪКОВОДИТЕЛ ОК(С) – КЦ “ПД”

05.11.2012 г.



/АТАНАС НИКОЛОВ/

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Идентификационен № КЦ.ПД.ПК.552/04

ОБЕКТ: АЕЦ

СИСТЕМА: ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО

ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: ОК(С) – КЦ “ПД”

гр. Козлодуй

2012 г.



ДИРЕКЦИЯ “БЕЗОПАСНОСТ И КАЧЕСТВО”

РАЗПОРЕЖДАНЕ

№ БзК-Р-МН/7-М.2012г.

гр. Козлодуй

Във връзка с актуализация на контролирани документи

РАЗПОРЕЖДАМ:

1. Въвеждам в действие от 09.11.2012 г. “Процедура по качество. Разглеждане на жалби и възражения”, идент. № КЦ.ПД.ПК.552/04.
2. От същата дата отменям:
 - “Процедура по качество. Уреждане на рекламации”, идент. № КЦ.ПД.ПК.552/03;
 - “Процедура по качество. Разглеждане и решаване на възражения”, идент. № КЦ.ПД.ПК.553/03
3. Определям отговорен архив - Централен архив, управление А и К.
4. Определям отговорно лице за документа – експерт ВНО и отговорник по качество.
5. Централният архив да въведе данните за документа в база данни “SmartDoc” и да разпространи контролирани копия до длъжностните лица в съответствие с листа за разпространение.
6. Длъжностните лица, до които е разпространен документът да организират:
 - въвеждането му в списъците на действащата документация в поверените им структурни звена;
 - запознаване на персонала с изискванията, залегнали в него;
 - изземване на отменените документи от работните места.

Контрол по изпълнение на разпореждането ще упражнява ръководител ОК (С) – КЦ ПД.

ДИРЕКТОР ДИРЕКЦИЯ

“БЕЗОПАСНОСТ И КАЧЕСТВО”:

МИТКО ЯНКОВ



РАЗРАБОТВАНЕ, ПРОВЕРКА И СЪГЛАСУВАНЕ НА ДОКУМЕНТА

№	Разработил <small>/длъжност, фамилия, подпис, дата/</small>	Проверил <small>/длъжност, фамилия, подпис, дата/</small>	Съгласувал <small>/длъжност, фамилия, подпис, дата/</small>
1.	Експерт ВНО и Отг.К. Е. Камбуров <i>Емил Камбуров</i> <i>01.11.2012г.</i>	Р-л сектор "СИЧ", Л. Димитров <i>Л. Димитрова</i> <i>01.11.2012г.</i>	Р-л с-р "АОПО" Г. Георгиев <i>Г. Георгиев</i> <i>01.11.2012г.</i>
2.		Р-л сектор "ТЛД", М. Новак <i>М. Новак</i> <i>02.11.2012г.</i>	
3.			
Подразделение: ОК(С) – КЦ "ПД"		Отговорно лице за документа: Експерт ВНО и Отг.К. Емил Камбуров <i>Емил Камбуров</i> <small>/подпис, дата/</small>	

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДОКУМЕНТА

Документът е регистриран:	Оригиналът се съхранява в:	Срок на съхранение	Периодична проверка
<i>07.11.12г.</i> <small>/дата/</small> Нов № КЦ.ПД.ПК.552/04 Стар № КЦ.ПД.ПК.552/03	<i>централен архив</i> <small>/наименование на архив/</small> <i>У-ние АИК</i> <small>/структурно звено/</small>	Постоянен <input checked="" type="checkbox"/> Временен <input type="checkbox"/> (години)	Да <input checked="" type="checkbox"/> Срок на периодична проверка:.....3..... /3 или 5 години/ Не <input type="checkbox"/> Срок на действие до:(дата)
Име на файла: <i>КС-РД-ПК-552.04</i> Място на файла: <i>БД Smartdoc</i>		Тип на документа: за изпълнение <input type="checkbox"/> работен <input checked="" type="checkbox"/> справочен <input type="checkbox"/>	

ВЪТРЕШНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ В "АЕЦ КОЗЛОДУЙ"

Получател <small>/длъжност/</small>	Структурно звено	Брой	Получател <small>/длъжност/</small>	Структурно звено	Брой
Р-л ОК(С)-КЦ "ПД"	ОК(С)-КЦ "ПД"	1			
Р-л сектор "АОПО"	С-р "АОПО"	1			
Р-л сектор "ТЛД"	С-р "ТЛД"	1			
Р-л сектор "СИЧ"	С-р "СИЧ"	1			
Експерт ВНО и Отг.К	ОК(С)-КЦ "ПД"	1			

ВЪНШНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ

Получател <small>/длъжност/</small>	Организация	Брой	Получател <small>/длъжност/</small>	Организация	Брой
Водещ оценител	ИА "БСА"	1			

Процедура по качество. Разглеждане на жалби и възражения	<p style="text-align: center;">КЦ.ПД.ПК.552/04</p> <p style="text-align: center;">Стр. III/III</p>
--	--

РЕГИСТРАЦИЯ НА НОВАТА РЕДАКЦИЯ НА ДОКУМЕНТА

Ид. номер на документа, от който произтича необходимостта за издаване на нова редакция	Основание за издаване на нова редакция на документа

РЕГИСТРАЦИЯ НА ВНЕСЕНИТЕ ИЗМЕНЕНИЯ







No	Дата	В сила от	Основания за изменението	Описание на изменението	Лице от архива /длъжност, фамилия, подпис и дата/

РЕГИСТРАЦИЯ НА ПЕРИОДИЧНИТЕ ПРОВЕРКИ

No	Дата	Заклучение	Нов срок на действие	Лице от архива /длъжност, фамилия, подпис и дата/
1	04.11.2015	Без изменения. Продължава се срока на действие.	04.11.2018	
2	02.11.2018	Без изменения. Продължава се срока на действие.	04.11.2021	
3	03.11.2021	Продължаване на срока на действие	06.11.2024	<p><i>Гл. архив. ДР</i> <i>Бурканов ДР</i> 05.11.2024г.</p>

**“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД, ДИРЕКЦИЯ “БЕЗОПАСНОСТ И КАЧЕСТВО”,
ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С – КОНТРОЛЕН ЦЕНТЪР “ПЕРСОНАЛНА ДОЗИМЕТРИЯ”**

ЛИСТ за периодична проверка на контролиран документ

Наименование на документа: Процедура по качество. Разглеждане на жалби и възражения		индекс: КЦ.ПД.ПК.552/04		дата на утвърждаване на документа: 05.11.2012 година.	
N/Дата	Основание за проверката	Резултат от проверката	Проверили:	Съгласували	Утвърдил
03.11.2021	изтичащ срок за периодична проверка	Процедура по качество. Разглеждане на жалби и възражения, редакция 4 отговаря на изискванията на Системата за управление на Органа за контрол и не подлежи на актуализиране.	Р-л сектор ТЛД  /М. Новак/ Р-л сектор СИЧ  /М. Геновски/	Р-л сектор АОПО  /Емил Камбуров /	Р-л ОК(С) – КЦ ПД  /Атанас Николов/ Продължаване на срока на действие до: 06.11.2024 г.
Извършил проверката: 		Отговорно лице за документа: 			
/ Р-л сектор АОПО и отг.К, Емил Камбуров /		/ Р-л сектор АОПО и отг.К, Емил Камбуров /			

Процедура по качество. Разглеждане на жалби и възражения	КЦ.ПД.ПК.552/04
	Стр. III/III

РЕГИСТРАЦИЯ НА ИЗВЪРШЕНИТЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ДОКУМЕНТА





No	Дата на листа за изменение	Основания за изменението	Изменени, отменени и добавени страници	Лице от архива /длъжност, фамилия, подпис и дата/

РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРОВЕРКИТЕ

No	Дата на проверката	Заключение	Продължен срок на действие до	Лице от архива /длъжност, фамилия, подпис и дата/
1	04.11.2015	Без изменения. Продължава се срока на действие.	04.11.2018	
2	02.11.2018	Без изменения. Продължава се срока на действие.	04.11.2021	<i>Г. Екст. У. А. Ж. Б.</i> <i>Г. Промисленост</i> <i>05.11.2018 г.</i>

**“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД, ДИРЕКЦИЯ “БЕЗОПАСНОСТ И КАЧЕСТВО”,
ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С – КОНТРОЛЕН ЦЕНТЪР “ПЕРСОНАЛНА ДОЗИМЕТРИЯ”**

ЛИСТ за периодична проверка на контролиран документ

Наименование на документа: Процедура по качество. Разглеждане на жалби и възражения		индекс: КЦ.ПД.ПК.552/04	дата на утвърждаване на документа: 05.11.2012 година.
N/Дата	Основание за проверката	Проверили: <i>/фамилия, длъжност, подпис, дата/</i>	Съгласували <i>/фамилия, длъжност, подпис, дата/</i>
02.11.2018	изтичащ срок за периодична проверка Процедура по качество. Разглеждане на жалби и възражения редакция 4 отговора на изискванията на Системата за управление на Органа за контрол и не подлежи на актуализиране. <i>Продължаване на срока на действие до 04.11.2021 година.</i>	Р-л сектор ТЛД  /М. Новак/	Р-л сектор АОПО  /Емил Камбуров /
		Р-л сектор СИЧ  /М. Геновски/	Р-л ОК(С) – КЦ ПД  /Атанас Николов/

Извършил проверката:
/ Р-л сектор АОПО и отг.К. Емил Камбуров /

Отговорно лице за документа:
/ Р-л сектор АОПО и отг.К. Емил Камбуров /

РЕГИСТРАЦИЯ НА ИЗВЪРШЕНИТЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ДОКУМЕНТА

No	Дата на листа за изменение	Основания за изменението	Изменени, отменени и добавени страници	Лице от архива /длъжност, фамилия, подпис и дата/

РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРОВЕРКИТЕ

No	Дата на проверката	Заклучение	Продължен срок на действие до	Лице от архива /длъжност, фамилия, подпис и дата/
1	04.11.2015	Без изменения. Продължава се срока на действие.	04.11.2018	Спец. ЦА и ТД Г. Христова 5.11.15г.

**“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД, ДИРЕКЦИЯ “БЕЗОПАСНОСТ И КАЧЕСТВО”,
ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С – КОНТРОЛЕН ЦЕНТЪР “ПЕРСОНАЛНА ДОЗИМЕТРИЯ”**

ЛИСТ за периодична проверка на контролиран документ

Наименование на документа: Процедура по качество. Разглеждане на жалби и възражения		индекс: КЦ.ПД.ПК.552/04	дата на утвърждаване на документа: 05.11.2012 година.
N/Дата	Основание за проверката	Проверили:	Съгласували
04.11.2015	изтичащ срок за периодична проверка Процедура по качество. Разглеждане на жалби и възражения редакция 4 отговаря на изискванията на Системата за управление на Органа за контрол и не подлежи на актуализиране. Продължаване на срока на действие до 04.11.2018 година.	Р-л сектор ТЛД <i>М. Стойчева</i> /М. Новак/ 04.11.2015 г.	Р-л сектор АОПО <i>Г. Георгиев</i> /Георги Георгиев/ 05.11.2015 г. /Атанас Николов/
		Р-л сектор СИЧ <i>М. Геновски</i> /М. Геновски/ 04.11.2015	

Извършил проверката:
/ Гл.експерт ПО и Отг.К, Емил Камбуров /

Отговорно лице за документа:
/ Гл.експерт ПО и Отг.К, Емил Камбуров /

СЪДЪРЖАНИЕ

1. ЦЕЛ	2
2. ОБХВАТ	2
3. ОТГОВОРНОСТИ	2
3.1. Ръководител ОК(С) – КЦ “Персонална дозиметрия”	2
3.2. Ръководител сектор ТЛД/ СИЧ/АОПО	3
3.3. Отговорник по качество.....	3
4. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ	3
4.1. Приемане на жалби и/или възражения.....	4
4.2. Разглеждане на жалби и възражения.....	4
4.3. Корекции/ коригиращи действия.....	5
5. ОТЧЕТНИ ДОКУМЕНТИ	5
6. КОНТРОЛ ВЪРХУ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ	6
7. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ	6
7.1. Термини.....	6
7.2. Съкращения.....	7
8. ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ	7

1. ЦЕЛ

Целта на процедурата е да определи правилата, отговорностите, провеждането, документирането и оценката на ефективността на целия процес по разглеждане и уреждане на жалби и възражения.

2. ОБХВАТ

Настоящата процедура определя правилата за разглеждане и уреждане на жалби и възражения срещу резултатите от проведен контрол от страна на възложители, външни организации-клиенти или други заинтересувани страни, във връзка с дейността на органа за контрол, както и предприемането на адекватни коригиращи действия в Орган за контрол от вид С – Контролен център “Персонална дозиметрия” (ОК(С) – КЦ “ПД”).

Настоящата процедура е част от документираната Системата за управление на ОК(С) – КЦ “Персонална дозиметрия” и отговаря на изискванията на НК на Органа за контрол, на изискванията на БДС EN ISO/ IEC 17020:2012.

3. ОТГОВОРНОСТИ

Персоналната отговорност за предявени основателни жалби и възражения е на служителя на органа за контрол, чиито действия или бездействие са причина за предявяването ѝ.

3.1. Ръководител ОК(С) – КЦ “Персонална дозиметрия”

3.1.1. Носи цялата отговорност за разглеждане и уреждане на жалби и възражения от страна на възложители, външни организации-клиенти или други заинтересувани страни, във връзка с дейността на органа за контрол.

3.1.2. Организира, възлага и контролира изпълнението на дейностите по разглеждане и уреждане на жалби и възражения

3.1.3. Приема всеки предявени писмено жалби или възражения.

3.1.4. Свиква експертен съвет в състав: Ръководителите на секторите в Органа за контрол и Отговорника по качеството, за разглеждане и вземане на решение по постъпили жалби и възражения.

3.1.5. Обсъжда с експертния съвет и разпорежда предприемане на ефективни коригиращи действия/ корекции при основателни жалби и възражения.

3.1.6. Уведомява предявителя на жалбата или възражението на всеки един етап от процеса по разглеждане, анализиране и извършване на корекции/ коригиращи действия с писмо за взетите решения.

3.2. Ръководител сектор ТЛД/ СИЧ/АОПО

3.2.1. Ръководителите на сектори и експертите от сектор “АОПО” участват в експертния технически съвет.

3.2.2. Разглеждат постъпилите жалби или възражения, анализират причините за несъответствието, ако е открито такова, предлагат и съдействат за изпълнението на коригиращите мерки и/или корекциите.

3.3. Отговорник по качество

3.3.1. Участва в работата на експертния технически съвет.

3.3.2. Регистрира всички писмено предявени жалби или възражения в Дневник за жалби и възражения – ФК.07.05/01.

3.3.3. Регистрира несъответствието, ако е открито такова и предписаните коригиращи мерки в Дневник за несъответствия, коригиращи и превантивни действия – ФК.08.06/02, по правилата на Процедура по качество. Несъответствия, коригиращи и превантивни действия, ид.№ КЦ.ПД.ПК.543.

3.3.4. Контролира изпълнението и спазването на срока за изпълнение на предписаните корекции/ коригиращи мерки, като докладва за това на Ръководителя на Органа за контрол.

4. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ

Системата на управление на Орган за контрол от вида С – Контролен център “Персонална дозиметрия” е отворена, с насоченост към клиента, при спазване на всички нормативни и административни изисквания за извършване на контрол на професионалното облъчване.

В Декларацията относно политиката по качество – ФК.08.01/01 има текст, чрез който клиента е уведомен за неговото право да е информиран относно самия процес по разглеждане на открити несъответствия, в това число жалби и възражения.

В Органа за контрол като жалби се разглеждат сигнали срещу процедурни нарушения, нарушение на срокове за изпълнение на дадени дейности, несъответстващо поведение на персонала и др., а за възражение се приема всяко писмено заявено несъгласие с резултатите от проведен контрол.

Всяка жалба и/или възражение се счита като отклонение от политиката по качеството и изисква предприемане на незабавни корекции, ако е необходимо и задължителни коригиращи действия.

Проучването и вземането на решение по възражения не води до каквито и да е

дискриминационни действия по отношение на клиента или персонала на Органа за контрол.

4.1. Приемане на жалби и/или възражения

4.1.1. Всички жалби и/или възражения от страна на възложителя (собствената организация), външни организации-клиенти, или други заинтересувани страни, се предявяват писмено.

4.1.2. Жалбата и/или възражението се приема от Ръководителя на органа за контрол или от заместника му, в негово отсъствие и се регистрира от Отговорника по качество в Дневник за жалби и възражения – ФК.07.05/01.

4.1.3. В Дневника се записва следната информация:

- дата на постъпване на жалбата и/или възражението;
- наименование на лицето/ организацията, предявител, адрес, телефон за връзка, лице за контакт;
- кратко описание на същността на жалбата и/или възражението;
- претенции на предявителя на жалбата и/или възражението;
- кратко описание на проучването, документи (доказателства);
- протокол за споразумение с предявителя (приема се/ отхвърля се), номер и дата;
- име и подпис на упълномощеното лице, приело жалбата;
- подпис на предявителя (при лично подадена жалба).

4.2. Разглеждане на жалби и възражения

4.2.1. Процедурата по изясняване и решаване на проблемите, свързани с предявените жалби и възражения, се ръководи от Ръководителя на органа за контрол и следва да приключи в срок до 10 дни.

4.2.2. Експертен съвет в състав: Ръководителя на Органа за контрол, Ръководителите на сектори и Отговорника по качество, разглежда жалбата и/или възражението и взема решение за основателността им, което се документира в Протокол от експертен технически съвет, съгласно Правилник за работата на експертно-техническите съвети в “АЕЦ Козлодуй” ЕАД”, ид.№ДОД.ОУ.ПК.190.

4.2.3. При установени основателни оплаквания, свързани с понесени, или предстоящи щети за възложителя/ клиента, Ръководителят на ОК(С) – КЦ “ПД” обсъжда с експертния съвет и предписва конкретни коригиращи действия, като в решението се съдържат и мерки за компенсиране на щетите.

4.2.4. Предприемането на коригиращи действия се извършва съгласно “Процедура по

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО Разглеждане на жалби и възражения	КЦ.ПД.ПК.552/04 Стр. 5/7
---	------------------------------------

качество. Несъответствия, коригиращи и превантивни действия”, ид.№ КЦ.ПД.ПК.543.

4.2.5. При установяване на неоснователна жалба и/или възражение, Ръководителят на Органа за контрол мотивирано уведомява с писмо предявителя за взетото решение, и за това че процедурата по уреждане им е приключена в рамките на органа за контрол. Това не изключва възможността предявяващият рекламацията да си търси правата пред по-горни инстанции, по установения законов ред.

4.2.6. Орган за контрол от вида С – Контролен център “Персонална дозиметрия”, в лицето на ръководителя, е отговорен за всички решения на всички нива на процеса по разглеждане на жалбите и възраженията.

4.3. Корекции/ коригиращи действия

4.3.1. В случай на получено основателно възражение срещу резултатите от контрол в протоколите от контрол се извършва незабавна корекция, съгласно правилата за това в Процедура по качество. Протоколи и сертификати за контрол, ид.№ КЦ.ПД.ПК.551.

4.3.2. Отговорникът по качество регистрира предписаните корекции/ коригиращи действия, определените срокове и отговорните за изпълнението им служители в Дневник за несъответствия, коригиращи и превантивни действия – ФК.07.08/03, по правилата на Процедура по качество. Несъответствия, коригиращи и превантивни действия”, ид.№ КЦ.ПД.ПК.543 и упражнява последващ контрол по изпълнението на конкретните предписания.

4.3.3. За понесените от органа за контрол и/или “АЕЦ Козлодуй” ЕАД, щети във връзка с основателни рекламации от страна на клиентите, независимо дали те са свързани само с уронване престижа на органа за контрол и на фирмата като цяло, или с материални щети, се търси персонална отговорност от виновните лица.

4.3.4. Кореспонденцията с клиенти по повод постъпили жалби и/или възражения се подготвя от Отговорника по качество на Органа за контрол, съгласува се от Ръководителя на ОК(С) и се подписва от Директора на Дирекция “Безопасност и Качество” при “АЕЦ Козлодуй” ЕАД.

5. ОТЧЕТНИ ДОКУМЕНТИ

Процесът на уреждане на рекламациите за дейността на органа за контрол се документира чрез водене на Дневник за жалби и възражения – ФК.07.05/01.

Жалбите и/или възраженията, предявени в писмен вид и цялата кореспонденция с предявителя се съхранява в папките за входящо-изходяща кореспонденция, съгласно правилата на Процедура по качество. Управлението на записи/ документи, ид.№ КЦ.ПД.ПК.550.

Взетите решения по постъпили жалби и/или възражения се документират с протокол от експертен технически съвет, съгласно Правилник за работата на експертно-техническите съвети в “АЕЦ Козлодуй” ЕАД”, ид.№ДОД.ОУ.ПК.190.

При необходимост от корекции/ коригиращи действия, редът за действие е съгласно правилата на Процедура по качество. “Несъответствия, коригиращи и превантивни действия, ид.№ КЦ.ПД.ПК.543.

Документацията, свързана с проучването и уреждане на жалби и/или възражения и предприетите корекции/ коригиращи действия, е запис по качеството и се архивира съгласно Процедура по качество. Управление на записи/ документи, ид.№ КЦ.ПД.ПК.550.

6. КОНТРОЛ ВЪРХУ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

Контрол върху изпълнение на дейностите на всяко ниво се упражнява от Ръководител ОК(С) – КЦ “Персонална дозиметрия” и от упълномощените от него лица, съгласно Правилник за организацията и дейността на ОК(С) – КЦ “Персонална дозиметрия”, ид.№ КЦ.ПД.ПОД.500 и Наръчник по качество на ОК(С) – КЦ “Персонална дозиметрия”, ид.№ КЦ.ПД.НК.501.

Оценка на ефективността от прилагането на процедурата се извършва при плановите вътрешни одити, съгласно Процедура по качество. Вътрешни одити, ид.№ КЦ.ПД.ПК.542 и при ежегодния преглед от ръководството, съгласно Процедура по качество. Прегледи от ръководството, ид.№ КЦ.ПД.ПК.544 .

7. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ

7.1. Термини

Възражение - Всяко писмено заявено несъгласие от клиента до Органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до обркта за контрол (адаптирано от ISO/IEC 17000:2004);

Жалба – изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред Органа за контрол във връзка с контролните дейности, напр. процедурни нарушения, нарушение на срокове за изпълнение на дадени дейности, несъответстващо поведение на персонала и др., (адаптирано от ISO/IEC 17000:2004);

Качество - Степен, до която съвкупност от присъщи характеристики на даден обект удовлетворяват определени изисквания;

Контрол - Изследване на проекта/ разработката на даден продукт, на самия продукт, услуга, процес или на предприятие и определяне на тяхното съответствие с определени изисквания или на основата на професионална преценка с общите изисквания;

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО Разглеждане на жалби и възражения	КЦ.ПД.ПК.552/04 Стр. 6/7
---	------------------------------------

Взетите решения по постъпили жалби и/или възражения се документират с протокол от експертен технически съвет, съгласно Правилник за работата на експертно-техническите съвети в “АЕЦ Козлодуй” ЕАД”, ид.№ДОД.ОУ.ПК.190.

При необходимост от корекции/ коригиращи действия, редът за действие е съгласно правилата на Процедура по качество. “Несъответствия, коригиращи и превантивни действия, ид.№ КЦ.ПД.ПК.543.

Документацията, свързана с проучването и уреждане на жалби и/или възражения и предприетите корекции/ коригиращи действия, е запис по качеството и се архивира съгласно Процедура по качество. Управление на записи/ документи, ид.№ КЦ.ПД.ПК.550.

6. КОНТРОЛ ВЪРХУ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

Контрол върху изпълнение на дейностите на всяко ниво се упражнява от Ръководител ОК(С) – КЦ “Персонална дозиметрия” и от упълномощените от него лица, съгласно Правилник за организацията и дейността на ОК(С) – КЦ “Персонална дозиметрия”, ид.№ КЦ.ПД.ПОД.500 и Наръчник по качество на ОК(С) – КЦ “Персонална дозиметрия”, ид.№ КЦ.ПД.НК.501.

Оценка на ефективността от прилагането на процедурата се извършва при плановите вътрешни одити, съгласно Процедура по качество. Вътрешни одити, ид.№ КЦ.ПД.ПК.542 и при ежегодния преглед от ръководството, съгласно Процедура по качество. Прегледи от ръководството, ид.№ КЦ.ПД.ПК.544 .

7. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ

7.1. Термини

Възражение - Всяко писмено заявено несъгласие от клиента до Органа за контрол за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до обркта за контрол (адаптирано от ISO/IEC 17000:2004);

Жалба – изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред Органа за контрол във връзка с контролните дейности, напр. процедурни нарушения, нарушение на срокове за изпълнение на дадени дейности, несъответстващо поведение на персонала и др., (адаптирано от ISO/IEC 17000:2004);

Качество - Степен, до която съвкупност от присъщи характеристики на даден обект удовлетворяват определени изисквания;

Контрол - Изследване на проекта/ разработката на даден продукт, на самия продукт, услуга, процес или на предприятие и определяне на тяхното съответствие с определени изисквания или на основата на професионална преценка с общите изисквания;

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО Разглеждане на жалби и възражения	КЦ.ПД.ПК.552/04 Стр. 7/7
---	------------------------------------

Орган за контрол - Орган, който извършва контрола;

Запис или документ по качеството - Документ, съдържащ получени резултати или представляващ доказателство за извършени дейности, или накратко, това е формуляр по качеството, попълнен при изпълнение на конкретни дейности;

7.2. Съкращения

АЕЦ	- Атомна електроцентрала
АОПО	- Анализи и оценка на професионалното облъчване
БиК	- Безопасност и Качество
ЕАД	- Еднолично акционерно дружество
ОК(С)	- Орган за контрол от вида С
Отг.К	- Отговорник по качество
КЦ “ПД”	- Контролен център “Персонална дозиметрия”
СУ	- Система за управление
НК	- Наръчник по качество
ФК	- Формуляр по качество

8. ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ

При прилагането на настоящата процедура по качеството се използват следните документи:

- Правилник за организацията и дейността на ОК(С) – КЦ “ПД”, ид.№ КЦ.ПД.ПОД.500;
- Наръчник по качество на ОК(С) – КЦ “Персонална дозиметрия”, ид.№ КЦ.ПД.НК.501;
- Правилник за работата на експертно-техническите съвети в “АЕЦ Козлодуй” ЕАД”, ид.№ДОД.ОУ.ПК.190;
- Процедура по качество. Управление на записи/ документи, ид.№ КЦ.ПД.ПК.550;
- Процедура по качество. Протоколи и сертификати за контрол, ид.№ КЦ.ПД.ПК.551;
- Процедура по качество. Несъответствия, коригиращи и превантивни действия, ид.№ КЦ.ПД.ПК.543;
- Процедура по качество. Вътрешни одити, ид.№ КЦ.ПД.ПК.542;
- Процедура по качество. Прегледи от ръководството, ид.№ КЦ.ПД.ПР.ПК.544.