



“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” Е А Д, гр. КОЗЛОДУЙ

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С - ИЦ Д И К

УТВЪРЖДАВАМ,

РЪКОВОДИТЕЛ ОКС – ИЦ Д И К:

” 20 ” 11. 2017г. / ПЕТЬО ЦОКОВ /

Заличено на
основание ЗЗДЛ



ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТА И УРЕЖДАНЕ
НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

Идентификационен номер: ЦДК.УК.ПК.13 - 02 / 04

ОБЕКТ: ВСИЧКИ

СИСТЕМА: УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: ОКС-ИЦ Д и К

гр. Козлодуй

2017 г.



“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД, гр. Козлодуй

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С - ИЦ ДиК

РАЗПОРЕЖДАНЕ

№ ДиК-146
гр. Козлодуй, 21.11.2017 год.

Във връзка с въвеждането в действие на нова редакция на контролиран документ

РАЗПОРЕЖДАМ:

1. Въвеждам в действие от 21.11.2017 г. нова редакция на “Процедура по качество. Взаимоотношения с клиента и уреждане на жалби и възражения” с индекс ЦДК.УК.ПК.13-02/04.
2. Отменям, считано от 21.11.2017 г. досега действаща “Процедура по качество. Взаимоотношения с клиента и уреждане на жалби и възражения” с индекс ЦДК.УК.ПК.13-02/03.
3. Определям архив за съхранение на документа: Архив към ОКС – ИЦ ДиК.
4. Определям отговорно лице за документа: Ръководител група ДиК.
5. Определям срок на периодична проверка на документа: 5 години.
6. Определям срок на съхранение на документа: Постоянен.
7. В срок до 23.11.2017 г. Ръководителят на гр. ДиК да постави файла на документа в база данни K:/Projects/DiK/OK/OK_documents, да въведе данните за документа в информационна система Smart.doc.

Контрол по изпълнение на разпореждането възлагам на Ръководител сектор АБК.

Заличено на
основание ЗЗДЛ

РЪКОВОДИТЕЛ ОКС – ИЦ ДиК:

ПЕТЬО ЦОКОВ



ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО Взаимоотношения с клиента и уреждане на жалби и възражения	ЦДК.УК.ПК.13-02/04 Стр. II / III
---	---

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.	Р-л група Д и К, ОК Г. Димова: <i>Заличено на основание ЗЗДЛ</i>	Р-л гр. ВЗ и ТВК М.Милков <i>Заличено на основание ЗЗДЛ 20.11.2017</i>	Р-л сектор АБК, А. Атанасов <i>Заличено на основание ЗЗДЛ</i>
2.	<i>17.11.17</i>	Р-л гр. "Металографски контрол", Ю. Бачийски <i>Заличено на основание ЗЗДЛ</i>	Р-л сектор БК С. Ангелов <i>Заличено на основание ЗЗДЛ</i>
3.			
4.			
Подразделение: ОКС-ИЦ ДиК		Отговорно лице за документа: Ръководител гр. ДиК <i>Заличено на основание ЗЗДЛ 17.11.2017</i> Гая Димов	

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДОКУМЕНТА

Документът е регистриран:	Оригиналът се съхранява в:	Срок на съхранение	Периодична проверка
<i>21.11.2017</i> <small>/дата/</small> Нов № ЦДК.УК.ПК.13-02 / 04 Стар № : ЦДК.УК.ПК.13-02 / 03	Архив <small>/наименование на архив/</small> <u>ОКС-ИЦ Ди К</u> <small>/структурно звено/</small>	Постоянен <input checked="" type="checkbox"/> Временен <input type="checkbox"/> <small>.....</small> <small>/години/</small>	Да <input checked="" type="checkbox"/> Срок на периодична проверка: <u>5 год.</u> <small>/2 или 5 години/</small> Не <input type="checkbox"/> Срок на действие до: <small>...../дата/</small>
Име на файла: jalbi_vuzrajenia Място на файла: K/projects/ OK/OK_documents/		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>	Организация	Брой	Получател <small>/длъжност/</small>	Организация	Брой
Гл. инженер	ЕП 2	1	Р-л гр. "Металографски контрол"	Група "Металографски контрол"	1
Р-л гр РГК и ПМК	Група РГК и ПМК	1	Р-л гр ВТК	Група ВТК	1
Р-л гр. ВЗ и ТВК	Група ВЗ и ТВК	1	Р-л гр УзК	Група УзК	1

ВЪНШНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ

Получател <small>/длъжност/</small>	Организация	Брой	Получател <small>/длъжност/</small>	Организация	Брой
Изп. директор	ИА БСА	1			

Този документ е собственост на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД. Всяко позоваване, разглашаване и публикуване се разрешава единствено с писменото съгласие на собственика.

Процедура по качество. Взаимоотношения с клиента и уреждане на жалби и възражения

ЦДК.УК.ПК.13-02/04

Стр. III/III

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/
1	15.03.2024	20.03.2024	Подобряване на СУ, чрез анализ и оценка на клиента за извършената услуга от ОКС – ИЦ ДиК.	Приложени изменени страници от документа: Страници: стр. 1, 2, 3, 7, 8, 11 и 12(изм.1)/12. Добавено Приложение 1 "Анкетен лист за обратна информация"	Р.л. гр. ДиК Петрова, 18.03.2024г. Заличено на основание ЗЗДЛ

РЕГИСТРАЦИЯ НА ПЕРИОДИЧНИТЕ ПРОВЕРКИ

No	Дата	Заклучение	Нов срок на действие	Лице от архива /длъжност, фамилия, подпис и дата/
1	21.11.2022	Без изменения. Да се удължи срока на действие на документа.	20.11.2027	

“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД, ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С ИЦ - ДиК

Лист за внасяне на изменения

Наименование на документа: “Процедура по качество. Взаимоотношения с клиента и уреждане на жалби и възражения”	Идентификационен №: ЦДК.УК.ПК.13-02/04	Дата на утвърждаване на документа: 20.11.2017 г.
---	---	---

№ на изм.	Дата на внасяне	Основание за изменението	Съдържание на изменението	Проверили /фамилия, длъжност, подпис, дата/	Съгласували /фамилия, длъжност, подпис, дата/	Утвърдил /фамилия, длъжност, подпис, дата/
01	15.03.2024 г.	Подобряване на СУ, чрез анализ и оценка на клиента за извършената услуга от ОКС – ИЦ ДиК.	Добавено Приложение 1 “Анкетен лист за обратна информация” Актуализиране на използвани документи.	Р-л група ВЗ и ТВК, И. Малджански, Заличено на основание ЗЗДЛ 18.03.2024г. Ю. Бачийски, Р-л група МК Заличено на основание ЗЗДЛ 15.03.2024 г./	М. Милков, Р-л сектор БК Заличено на основание ЗЗДЛ 15.03.2024 г.	П. Цоков, Р-л ОКС ИЦ ДиК Заличено на основание ЗЗДЛ 15.03.2024 г.
			Приложени изменени страници от документа: Страници: стр. 1, 2, 3, 7, 8, 11 и 12(изм.1)/12. Добавено Приложение 1 “Анкетен лист за обратна информация”		А. Пилчев, Р-л сектор БК Заличено на основание ЗЗДЛ 18.03.2024г.	Влиза в сила от: 20.03.2024 г.

Изготвил: Р-л гр. ДиК, Райка Петрова, /длъжност, фамилия, подпис, дата/ 15.03.2024 г.	Отговорно лице за документа: Р-л гр. ДиК, Райка Петрова ... /длъжност, фамилия, подпис, дата/ 15.03.2024 г.
--	--

<p>Процедура по качество. Взаимоотношения с клиента и уреждане на жалби и възражения</p>	<p>ЦДК.УК.ПК.13-02/04</p> <p>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	Заключение	Нов срок на действие	Лице от архива /длъжност, фамилия, подпис и дата/
1	21.11.2022	Без изменения. Да се удължи срока на действие на документа.	20.11.2027	Спец. по КвК, Р. Маринова
				Заличено на основание ЗЗДЛ 23.11.2022г.

“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД, ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С Д и К

Лист за периодична проверка

Наименование на документа: “ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО. Взаимоотношения с клиента и уреждане на жалби и възражения		Идентификационен №: ЦДК.УК.ПК.13-02/04		Дата на утвърждаване на документа: 20.11.2017 г.	
№/Дата	Основание за проверката	Резултат от проверката	Проверили: /фамилия, длъжност, подпис, дата/	Съгласували: /фамилия, длъжност, подпис, дата/	Утвърдил:
01/21.11.2022 г.	Изтичане срока на действие на документа.	Без изменения. Да се удължи срока на действие на документа.	Ив. Малджански, Р-л група ВЗ и ТРК <u>21.11.2022</u> г. Ю. Бачийски, Р-л група МК <u>20.11.2022</u> г.	М. Милков, Р-л сектор БК <u>21.11.2022</u> г. Ап. Пилчев, Р-л <u>22.11.2022</u> г.	Продължавам срока на действие на документа до: 20.11.2027 г. /фамилия, длъжност, подпис, дата/ П. Цоков, Р-л <u>21.11.2022</u> г.
Извършил проверката: Р-л гр. ДиК, Райка Петрова, /длъжност, фамилия, подпис, дата/			Отговорно лице за документа: Р-л група ДиК, Райка Петрова, /длъжност, фамилия, подпис, дата/		

Заличено на основание ЗЗДЛ

21.11.2022 г.

Заличено на основание ЗЗДЛ

21.11.2022 г.

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО Взаимоотношения с клиента и уреждане на жалби и възражения	ЦДК.УК.ПК.13-02/04 Стр. III / III
---	--

**РЕГИСТРАЦИЯ НА ОСНОВАНИЕТО ЗА ИЗДАВАНЕ НА
НОВА РЕДАКЦИЯ НА ДОКУМЕНТА**

№ и Дата на заданието за работа по документ	Основание за издаване на нова редакция на документа	Лице от архива /длъжност, фамилия, подпис и дата/
16.11.2017 г.	1. Актуализирано е логото на документа съгласно "Процедура по качество. Лого на ОКС - ИЦ ДиК и позоваване на акредитация"; ЦДК.УК.ПК.01-02. 2. Въведени са изискванията на БДС EN ISO 9001:2015. 3. Въведено е позоваване на актуални документи от СУ. 4. Махнато е цитиране на сертификати за контрол 5. Добавени са текстове от БДС EN ISO 17 020 за конфиденциалност на информацията от контрола, в интерес на клиента.	Р-л гр. Д и К, Галя Димова Заличено на основание ЗЗДЛ <i>17.11.2017г.</i>

РЕГИСТРАЦИЯ НА ИЗВЪРШЕНИТЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ДОКУМЕНТА

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

РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРОВЕРКИТЕ

№ и дата на проверката	Заклучение	Продължен срока на действие до:	Лице от архива /длъжност, фамилия, подпис и дата/

СЪДЪРЖАНИЕ

	Стр.
1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.....	2
1.1.Цел.....	2
1.2.Обхват.....	2
1.3.Принципи и основни изисквания.....	2
2. ОТГОВОРНОСТИ.....	3
3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТИТЕ.....	3
3.1.Взаимоотношения с клиентите при приемане на работните програми (планове, графици) и заявките за контрол.....	3
3.2.Взаимоотношения с клиентите при извършване на контрола.....	5
3.3.Взаимоотношения с клиентите след извършване на контрола.....	7
4. УРЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ.....	7
5. УРЕЖДАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ.....	9
6. АРБИТРАЖ.....	9
6.1.Арбитражни проби.....	9
6.2.Съхранение на арбитражните проби.....	10
6.3.Провеждане на арбитраж.....	10
7. ДОКУМЕНТИРАНЕ И АРХИВИРАНЕ.....	11
8. КОНТРОЛ НА ДЕЙНОСТИТЕ.....	11
9. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ.....	11
9.1.Термини.....	11
9.2.Съкращения.....	11
10. ИЗПОЛЗВАНИ ДОКУМЕНТИ.....	12
ПРИЛОЖЕНИЯ:	
1 ПРИЛОЖЕНИЕ 1 : Анкетен лист за обратна информация	

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цел

Целта на настоящата процедура по качество е да определи реда и отговорностите при уреждане на жалби и възражения, получени от клиенти (възложители) или от други страни, по повод дейностите на Органа за контрол от вида С - ИЦ ДиК (ОКС-ИЦ ДиК).

1.2. Обхват

1 Настоящата процедура обхваща взаимоотношенията на ОКС-ИЦ ДиК с клиентите, правата на двете страни при тези взаимоотношения, удовлетвореността на клиента от извършения контрол/изпитване, както и реда за уреждане на жалби и възражения.

Настоящата процедура не обхваща юридическите аспекти на взаимоотношенията с клиентите, касаещи сключване и преглед на договора, търсене на правата на засегнатата страна по съдебен ред и др.

Процедурата по качество е част от документацията на системата за управление СУ в ОКС-ИЦ ДиК.

1.3. Принципи и основни изисквания

1.3.1. Настоящата процедура е достъпна за всяка заинтересована страна при поискване.

1.3.2. При приемане на жалба или на възражение ОКС - ИЦ ДиК трябва да потвърди дали жалбата или възражението се отнася за дейностите по контрола, извършен от ОКС-ИЦ ДиК и ако това е така, трябва да регистрира жалбата или възражението.

1.3.3. Регистрираните жалби и възражения се проучват.

1.3.4. ОКС - ИЦ ДиК предприема всички необходими действия за разглеждане на жалбата и възражението и за приемане на решение на конкретния проблем.

1.3.5. ОКС - ИЦ ДиК уведомява клиента за хода на процеса по проучване на жалбата и възражението, както и за официалното решение.

1.3.6. ОКС - ИЦ ДиК предоставя за попълване от клиента Анкетен лист за обратна информация за оценка на удовлетвореността на клиента от извършения контрол/изпитване /Приложение 1/.

1 Извършва се анализ на удовлетвореността на клиента от извършения контрол/изпитване, както и на причините, довели до жалба или възражение. Оценява се необходимостта за внасяне на изменения в Системата за управление на ОКС-ИЦ ДиК .

2. ОТГОВОРНОСТИ

МАТРИЦА НА ОТГОВОРНОСТИТЕ И ПЪЛНОМОЩИЯТА

N	ДЕЙНОСТИ	Отговорности и пълномощия				Ползувани документи
		Р	О	С	И	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Обмен на информация с клиента/възложителя, необходима за извършване на контрола.	РГ	Приемащия заявката, К	Т	-	ЦДК.УК.ПК.03-01 [1]
2.	Осигуряване на независимост на контрола.	Ръководство на ОКС-ИЦ ДиК				Политика по качеството, НК [2]
3.	Ограничаване на достъпа на външни хора до помещенията на ОКС-ИЦ ДиК.	-	Отговорника на помещението	-	-	Правилник за вътр. ред Настоящата процедура
4.	Предаване на отчетните документи от контрола на клиента.	-	РИЦ	РГ	ОК	ЦДК.УК.ПК.05-02 [3]
5.	Осигуряване на подходяща защита на техническите записи.	РИЦ	РГ	ИС	-	НК [2]
6.	Приемане и анализиране на Анкетен лист за обратна информация.	РИЦ	РГ	ИС	ОК	Настоящата процедура
7.	Приемане и регистриране на жалби и възражения.	РИЦ	ОК	-	-	НК [2]
8.	Уреждане на жалби и възражения.	Ръководство на ОКС-ИЦ ДиК				Настоящата процедура
9.	Документиране на дейностите по жалби и възражения.	РИЦ	ОК	-	-	Настоящата процедура
10.	Провеждане на арбитраж.	ОКС-ИЦ ДиК, К, А				Настоящата процедура

1

Използваните съкращения са описани в т.9.2.

3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТИТЕ

3.1. Взаимоотношения с клиентите при приемане на работните програми (планове, графици) и заявките за контрол

Дейността по приемане на програми, планове, графици и заявки за контрол, както и договори се извършва съгласно изискванията на Процедурата по качество за преглед на тези документи [1].

3.1.1. ОКС-ИЦ ДиК изисква следната информация от клиента:

- Техническа информация за обекта за контрол – идентификация, параметри на околната среда, технически характеристики и състояние на обекта;
- Нормативните документи за провеждане на контрола и нормативни документи за оценяване на съответствието;
- Метод за провеждане на контрол и обем на контрола;
- Деклариране на готовност за провеждане на контрола (подготвени повърхности, необходимо състояние на съоръжението и др.);
- Данни за клиента, необходими за комуникация с него.

3.1.2. ОКС-ИЦ ДиК осигурява следната информация на клиента:

- Идентификацията на методиката (стандарт, нормативен или вътрешно-фирмен документ), по която ще се провежда контрола;
- Използваната апаратура;
- В случай, че предложеният от клиента метод и нормативни документи се преценят като неподходящи, ОКС-ИЦ ДиК уведомява клиента за това [5] ;
- Инструкция за подготовка на повърхностите за контрол на обекта, информация за това е записана в бланката на заявката за контрол.

3.1.3. Приемане и манипулиране на проби [4]

- ОКС-ИЦ ДиК не прави пробоотбор;
- приемащият заявката за контрол изисква пробните образци трайно и ясно да са маркирани и обозначението на маркировката да е записано в заявката за контрол;
- групата манипулира пробните образци, предвидени за контрол по начин, предпазващ ги от замърсяване, корозия, механично увреждане или др. фактори, които биха повлияли на резултатите от контрола;
- след извършване на контрола пробните образци (или металографските шлифове) се съхраняват в ОКС-ИЦ ДиК с цел арбитраж за срок, не по-малък от 6 месеца – т.н. арбитражни проби. Те се съхраняват по начин, предпазващ ги от замърсяване, корозия, механично увреждане или др. фактори, които биха повлияли на резултатите от повторен контрол (т.6.3.);
- в случаи на разрушаващ контрол от приетите пробни образци и в присъствие на клиента се отделят арбитражни проби, които се съхраняват в ОКС-ИЦ ДиК за срок, не по-малък от 6 месеца.

3.1.4. Нестандартизирани методи на контрол

- Когато е необходимо използването на нестандартизирани методи на контрол, тези методи са обект на предварително споразумение с клиента, което включва точните изисквания на клиента и изискванията на нормативните документи спрямо обекта на контрол;

- ОКС-ИЦ ДиК трябва да валидира методите на контрол, които прилага [6].

3.1.5. Информацията относно клиента, получена от други източници, различни от клиента (например жалбоподател или регулаторни органи), трябва да се счита за конфиденциална [5].

3.2. Взаимоотношения с клиентите при извършване на контрола

3.2.1. ОКС-ИЦ ДиК осигурява независимост на контрола от търговски, финансови или други фактори, повлияни от клиента или от трета страна (например – конкуренти). Дейностите за осигуряване независимост на контрола са:

3.2.1.1. Подписване на декларации

- Ръководството на “АЕЦ Козлодуй” ЕАД подписва декларация за безпристрастност на контрола и за независимост на ОКС-ИЦ ДиК, ЦДК.УК.ДКЛ.02, [2];
- Всеки член от персонала на ОКС-ИЦ ДиК подписва Декларация за безпристрастност и независимост при всеки конкретен случай на контрол, ЦДК.УК.ДКЛ.06, [2].

3.2.1.2. Ограничаване на достъпа на външни хора до помещения на ОКС-ИЦ ДиК:

Таблица 1: Помещения на ОКС-ИЦ ДиК и разрешаване на достъпа в тях.

№ на помещението	Наименование на помещението (дейности)	Разрешен достъп до помещението на външни за ОКС-ИЦ ДиК лица	Охраняване на помещението
-	Стационарна лаборатория за радиационна дефектоскопия, хранилище за източници на йонизиращи лъчения	Не е разрешен, освен за проверяващи лица от АЯР и Д БиК, включени в заповед.	Заклучване и СОД.
I етаж от сградата на ОКС-ИЦ ДиК.			
6	Група “Металография”	Разрешено само за клиенти – при	Заклучване.

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО Взаимоотношения с клиента и уреждане на жалби и възражения	ЦДК.УК.ПК.13-02/04 Стр. 6 / 12
---	---

		приемане на заявката за контрол/пробните образци.	
6 А	Подготовка на проби	Не е разрешен.	Заклучване.
3	Съхранение на апаратура за визуален контрол	Не е разрешен.	Заклучване.
4	Подготовка, промиване и оценяване на радиографични филми	Не е разрешен.	Заклучване.
II етаж от сградата на ОКС-ИЦ ДиК			
24	Група РГК и ПМК – съхраняване и настройване на апаратура, документиране на резултатите и база данни	Не е разрешен.	Заклучване.
25	Група “Техническа поддръжка” – документиране на дейностите	Не е разрешен.	Заклучване.
27, 28	Технически архив	Не е разрешен.	Заклучване
30	Помещение на гр. УзК-настройване и съхраняване на апарати	Не е разрешен.	Заклучване.
33	Помещение на гр. УзК – документиране на резултатите и база данни	Разрешен само за клиенти при преглед на заявката за контрол.	Заклучване.
32, 33, 34	Помещения на гр. ВТК-документиране на резултатите от ВТК	Не е разрешен.	Заклучване.
35	Архив “Рентгенови филми”	Не е разрешен.	Заклучване.
36	Помещение на гр. ВЗ и ТВК	Не е разрешен.	Заклучване.
29, 42	Складови помещения	Не е разрешен.	Заклучване.
37	Помещение на организатор документация и домакин	Разрешено за клиента при регистриране на заявката и получаване на доклада/протокола.	Заклучване.
-	Временни работни места във фургони - набиране на данни	Не е разрешен.	Заклучване.

3.2.1.3. Създаване и спазване на правила за достъп до техническите средства, определени в Правилника за вътрешния ред, [7].

3.3. Взаимоотношения с клиентите след извършване на контрола

3.3.1. Клиентът получава доклад от контрола в тридневен срок след приключване на дейностите по контрола на обекта [3]. При констатиране на недопустими нецялостности (дефекти) на съоръженията в “АЕЦ Козлодуй” ЕАД, се процедира по следния начин:

- Докладът от контрола се издава до един работен ден след провеждане на контрола;
- Уведомява се Ръководителя на ОКС-ИЦ ДиК;
- Уведомява се клиента за констатираните нецялостности; извършва се повторен контрол след отстраняване на нецялостностите и се издава доклад за контрол.

3.3.2. Дейностите и отговорностите, свързани с изготвяне на документите от контрола и предаването им на клиента са определени в Процедура по качество за документиране и разпространение на резултатите от контрола [3].

3.3.3. Целият персонал на ОКС-ИЦ ДиК спазва конфиденциалност по отношение на цялата информация, получавана или създавана по време на изпълнение на дейностите контрол, с изключени на това, което се изисква по закон [5].

3.3.4. Резултатите от контрола на съоръжения, под управлението (под юрисдикцията) на “АЕЦ Козлодуй” ЕАД се считат за класифицирана информация, собственост на АЕЦ и на отчетните документи от контрола ОКС-ИЦ ДиК поставя печат “Търговска тайна”.

3.3.5. Резултатите от контрола на съоръжения, под управлението на други възложители/клиенти (ДП РАО, др.) се счита за конфиденциална информация, собственост на клиента, но не трябва да се поставят печат от ОКС-ИЦ ДиК за търговска тайна; това е право на клиента.

3.3.6. Когато ОКС-ИЦ ДиК е задължен по закон или му е възложено съгласно ангажименти по договор, да оповести конфиденциална информация, клиентът трябва да бъде уведомен за предоставяната информация, освен ако не е забранено по закон.

3.3.7. Право на всеки клиент след приключване на заявения контрол/изпитване и получаване на съответните документите да регистрира своето мнение за извършената дейност от ОКС – ИЦ ДиК, попълвайки Приложение 1 „Анкетен лист за обратна информация” от настоящата Процедура по качество. Анализът и оценката на мнението на клиента за извършените услуги се използва за подобряване на СУ и на дейности по контрола.

4. УРЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

4.1. В ОКС-ИЦ ДиК е регламентиран ред за постъпване на жалби от клиенти (или от трета заинтересована страна) във връзка с дейността на Органа за контрол – например:

1

- Неизпълнение на приет договор (програма, заявка за контрол);
- Систематични и/или груби нарушения на технологичния режим за контрол;
- Неизпълнение на вътрешния трудов ред на клиента - например – нарядна система,

вътрешни разпоредби относно определено време за работа с източници на йонизиращи лъчения, допуск до работната площадка, мерки по ТБ и др.;

- Загуби, които клиентът е понесъл вследствие дейността на ОКС-ИЦ ДиК.

4.2. Клиентът трябва да адресира жалбата до Ръководителя на ОКС-ИЦ ДиК.

4.3. Ръководителя на ОКС-ИЦ ДиК организира проверка дали жалбата се отнася за дейностите на ОКС-ИЦ ДиК. Ако това се потвърди, жалбата се регистрира в Дневника за уреждане на жалби и възражения;

4.4. Предметът на жалбата се обсъжда от Групата за управление на качеството (ГУК) за изясняване на случая, при необходимост се изисква още информация от заинтересованите страни.

4.5. Ръководителят на ОКС-ИЦ ДиК определя с разпореждане комисия, която да събере необходимата информация, като провери записите и документите по случая, проведе разговори с колегите, външни лица и др. В комисията се включва персонал от ОКС-ИЦ ДиК, който не е участвал в оспорвания контрол.

4.6. Всички етапи от процеса на проучване на жалбата се документират в Дневника за уреждане на жалби и възражения. Записите в дневника трябва да включват подробно описание на фактите, източниците, а също да се направи референция спрямо изискванията на документите. Клиентът трябва да бъде уведомен писмено за междинните етапи на проучването и да му се предостави подходяща информация.

4.7. На основание протокола от работата на комисията и след проверка на събраната информация, Ръководителят на ОКС-ИЦ ДиК обобщава резултатите от разследването на жалбата и предлага на Директор БиК окончателното решение. Директор БиК взема окончателното решение по жалбата.

4.8. Официалното решение по жалбата се изпраща писмено на клиента от Изпълнителния директор, съгласувано с Директор БиК. В Дневника се документира края на процеса по разглеждане на жалбата.

4.9. ГУК взема решение за коригиращи / превантивни/подобряващи действия [8, 9]. Когато дадена жалба поставя под съмнение работата на Органа за контрол по отношение спазването на:

- Собствените документи по качество;
- Други предписания във връзка с качеството на контрола.

ГУК осигурява тези области на дейности и отговорности да бъдат ревизирани бързо, като във възможно най-кратък срок организира преглед на Ръководството на системата за управление [10].

4.10. Жалбите се уреждат в срок от 10 работни дни от регистрирането им.

4.11. ОКС-ИЦ ДиК и клиентът се споразумяват относно:

- Чия е вината и какви са щетите;
- Адекватно решение за компенсации (не само финансови);
- Виновната страна възстановява загубите.

ВНИМАНИЕ! При незаслужено уронване престижа на едната страна, другата страна се задължава да я оневини в публичното пространство.

4.12. В случай, че не се стигне до консенсус между заинтересованите страни, то се провежда арбитраж, съгласно т.6.

5. УРЕЖДАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ

5.1. При несъгласие на клиента с резултатите от контрола, той има право да изготви и да изпрати или внесе възражение в ОКС-ИЦ ДиК.

5.2. Възражения се наричат всички постъпили в ОКС-ИЦ ДиК сигнали във връзка с провеждане и документиране на контрола, например:

- Клиентът не е съгласен с резултатите от контрола;
- Клиентът счита, че методиката за извършване на контрола не е спазена;
- Клиентът претендира за пропуснати ползи вследствие неспазени договорености – например - срокове за контрола и др.

5.3. Всички постъпили в ОКС-ИЦ ДиК възражения се проверяват дали се отнасят за дейността на ОКС-ИЦ ДиК и се регистрират в Дневник за уреждане на жалби и възражения от ОК.

5.4. Процесът за разглеждане на възраженията и вземане на решения е същия, както при жалбите, т.4 от настоящата процедура.

6. АРБИТРАЖ

6.1. Арбитражни проби

Арбитражни са пробите, които имат присъщи характеристики, еднакви с тези на контролирания обект. Целта на арбитражните проби е с тях да се извърши повторен контрол

в случай на регистрирано възражение или рекламация. На практика възможни са следните случаи:

- Обектът за контрол е неподвижен – в този случай имаме т.н. “Неподвижна арбитражна проба”. Мястото на контрола, повърхностната обработка, околните условия са същите, както и при първоначалния контрол.

- Обектът за контрол е подвижен – т.н. “Подвижна арбитражна проба” .

6.2. Съхранение на арбитражните проби

6.2.1. ОКС-ИЦ ДиК съхранява подвижните арбитражни проби на своя територия, както следва:

Таблица 2: Съхранение на арбитражни проби

№	Дейности	Арбитражни проби	Място на съхранение	Срок на съхранение
1.	Контрол с металографски методи	Шлифове	Група “Металографски контрол” – заключващ се метален шкаф	Постоянен
2.	Контрол с металографски и спектрални методи.	Проби (заварени съединения, метал)	Група “Металографски контрол” – стенен шкаф	5 години
3.	Атестация на заварчици и на технологии по заваряване	Проби от заварени съединения	ОКС-ИЦ ДиК - халето	6 месеца
4.	Визуален, капиларен и ултразвуков контрол	Метални проби	ОКС-ИЦ ДиК- халето	6 месеца

6.2.2. ОКС-ИЦ ДиК идентифицира арбитражните проби, като номерата на пробите се записват в заявката, договора и дневниците за контрола, съгласно [12].

6.2.3. ОКС-ИЦ ДиК съхранява арбитражните проби по начин, който ги предпазва от загуба, повреда или влошаване на присъщите характеристики.

6.3. Провеждане на арбитраж

6.3.1. Арбитражът се провежда от трета, независима страна - арбитър, който има най-малко равни права, както спорещите страни по отношение на предмета на спора. Всички заинтересовани страни са длъжни да се съобразяват с резултатите от арбитража.

6.3.2. Арбитърът извършва повторен контрол, използвайки арбитражните проби при същите условия на контрола. Целта на арбитража е постигане на консенсус.

7. ДОКУМЕНТИРАНЕ И АРХИВИРАНЕ

7.1. Удовлетвореността на клиента от извършената дейност от ОКС – ИЦ ДиК се документира, чрез “Анкетен лист за обратна информация”, Приложение 1.

7.2. Рекламациите и възраженията се документират в:

7.2.1. Раздели “Входяща поща” и “Изходяща поща”;

7.2.2. Дневник за уреждане на жалби и възражения.

Документите се съхраняват в Технически архив на ОКС-ИЦ ДиК за постоянен срок.

8. КОНТРОЛ НА ДЕЙНОСТИТЕ

Ръководителят на ОКС-ИЦ ДиК извършва постоянен вътрешен контрол на дейностите, описани в настоящата процедура.

Дейностите, свързани с взаимоотношенията с клиентите и уреждането на жалби и възражения са обхванати в годишните графици за вътрешни одити в ОКС - ИЦ ДиК; резултатите от одитите се разглеждат на Прегледа на Ръководството на системата за управление.

9. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ

9.1. Термини

Консенсус (по БДС EN 45 020) – Общо съгласие, характеризиращо се с липсата на настоятелно поддържани възражения по съществени въпроси от заинтересованите страни и постигнато чрез процедура, стремяща се да отчете становищата на всички страни и да обближи несъвпадащите гледни точки.

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Консенсусът не предполага задължително единодушие.

9.2. Съкращения

Р - Решение	А – Арбитър
О - Осъществяване	ИС – Отдел “Информационни системи и компютърни технологии”
С - Съдействие	К – Клиент
И - Информирание	ОК – Отговорник по качеството
	НК – Наръчник по качеството
	РГ - Ръководител група
	РИЦ – Ръководител ОКС - ИЦ ДиК
	СОД – Система за охранителна дейност
	Т – Технолог

10. ИЗПОЛЗВАНИ ДОКУМЕНТИ

1. Процедура по качество. Преглед на заявки, програми и договори за контрол; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.03-01;
2. Наръчник за управление на качеството в Орган за контрол от вида С – ИЦ ДиК; идентификационен номер ЦДК.УК.НК.001;
3. Процедура по качество. Документиране, съхранение и разпространение на резултатите от контрола; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.05-02;
4. Процедура по качество. Предпазване на обектите на контрол. Манипулиране и съхранение на техническите средства; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.15-01/04;
5. БДС EN ISO / IEC 17 020:2012 Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол;
6. Процедура по качество. Контрол и диагностика; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.10-02;
7. Правилник за вътрешния ред в ОКС - ИЦ ДиК, идентификационен номер ЦДК.АД.ПВР.05-01;
8. “Правила по качеството. Управление на несъответствията, коригиращи и превантивни действия”; идентификационен номер 10.ОиП.00.ПВЛ.1082;
9. отпаднал текст;
10. Процедура по качество. Преглед на системата за управление на качеството от ръководството на ОКС-ИЦ “ДиК”; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.01-01;
11. Инструкция за контрол. Подготовка повърхностите на металите и заварените съединения за контрол без разрушаване; идентификационен номер ЦДК.ППК.ИН.0901-01;
12. Процедура по качество. Идентификация и проследимост; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.08-01.

АНКЕТЕН ЛИСТ ЗА ОБРАТНА ИНФОРМАЦИЯ

за оценка на удовлетвореността на клиента
от извършен контрол/изпитване в ОКС – ИЦ ДиК

Моля, оценете работата на ОКС – ИЦ ДиК като отбележите с „х” Вашето становище
относно поставените въпроси!

Клиент <i>/организация/</i>	Договор/ поръчка/ заявка No 				
Оценка	Отлична	Много добра	Добра	Задоволителна	Лоша
Показател					
Качество на контрола/изпитванията					
Пълнота на предоставените данни					
Ефективност при комуникацията с клиента					
Срок на извършване на услугата					
Степен на удовлетвореност от услугите на ОКС – ИЦ ДиК					
Работа с персонала на ОКС – ИЦ ДиК					
Работа с Ръководството на ОКС – ИЦ ДиК					
Смятате ли да продължите да използвате услугите на ОКС – ИЦ ДиК за контрол/изпитване на Вашите продукти?					
Препоръки за работата на ОКС – ИЦ ДиК					
Клиент: <i>/име, фамилия, подпис/</i>	<i>/организация/</i>			Дата: 	