



“А Е Ц К О З Л О Д У Й” Е А Д

**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.



“А Е Ц К О З Л О Д У Й” Е А Д, гр. Козлодуй

ДИРЕКЦИЯ “БЕЗОПАСНОСТ И КАЧЕСТВО”

РАЗПОРЕЖДАНЕ

№ Б.К-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



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

РАЗРАБОТВАНЕ, ПРОВЕРКА И СЪГЛАСУВАНЕ НА ДОКУМЕНТА

№	Разработил /длъжност, фамилия, подпис, дата/	Проверил /длъжност, фамилия, подпис, дата/	Съгласувал /длъжност, фамилия, подпис, дата/
1.	Експерт ВНО и Отг.К. Е. Камбуров <i>Емил К</i> <i>01.11.2012</i>	Р-л сектор "СИЧ", Л. Димитров <i>Л. Димитрова</i> <i>01.11.2012 г.</i>	Р-л с-р "АОПО" Г. Георгиев <i>Г. Георгиев</i> <i>01.11.2012</i>
2.		Р-л сектор "ТЛД", М. Новак <i>М. Новак</i> <i>02.11.2012 г.</i>	
3.			
Подразделение: ОК(С) – КЦ "ПД"		Отговорно лице за документа: Експерт ВНО и Отг.К. Емил Камбуров <i>Емил К</i> <i>01.11.20</i> /подпис, дата/	

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДОКУМЕНТА

Документът е регистриран:	Оригиналът се съхранява в:	Срок на съхранение	Периодична проверка
07.11.12г. /дата/ Нов № КЦ.ПД.ПК.552/04 Стар № КЦ.ПД.ПК.552/03	централен архив /наименование на архив/ У-ние А и К /структурно звено/	Постоянен ☒ Временен ☐ (години)	Да ☒ Срок на периодична проверка:.....3..... /3 или 5 години/ Не ☐ Срок на действие до:(дата)
Име на файла: КС-РД-ПК-552-04 Място на файла: БД, Smartdoc		Тип на документа: за изпълнение ☐ работен ☒ справочен ☐	

ВЪТРЕШНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ В "АЕЦ КОЗЛОДУЙ"

Получател /длъжност/	Структурно звено	Брой	Получател /длъжност/	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 /длъжност/	Организация	Брой	Получател /длъжност/	Организация	Брой
Водещ оценител	ИА "БСА"	1			

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

РЕГИСТРАЦИЯ НА ИЗВЪРШЕНИТЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ДОКУМЕНТА

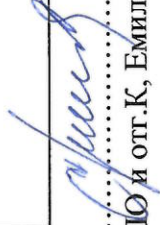
No	Дата на листа за изменение	Основания за изменението	Изменени, отменени и добавени страници	Лице от архива /длъжност,фамилия, подпис и дата/

РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРОВЕРКИТЕ

No	Дата на проверката	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	
2	02.11.2018	Без изменения. Продължава се срока на действие.	04.11.2021	<i>Г.Евст. Ян</i>
				<i>Г.Прометров</i> <i>05.11.2018г.</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	Резултат от проверката	Проверили: /фамилия, длъжност, подпис, дата/	Съгласували /фамилия, длъжност, подпис, дата/	Утвърдил
02.11.2018	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. <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 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 /			

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	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	Резултат от проверката	Проверили: /фамилия, длъжност, подпис, дата/	Съгласували /фамилия, длъжност, подпис, дата/	Утвърдил
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 Р-л сектор СИЧ <i>М. Геновски</i> /М. Геновски/ 04.11.2015	Р-л сектор АОПО <i>Г. Георгиев</i> Гео르기 Георгиев/ 05.11.2015	Р-л ОК(С) – КЦ ПД <i>Атанас Николов</i> /Атанас Николов/
Извършил проверката: <i>Емил Камбуров</i> / Гл.експерт ПО и Отг.К, Емил Камбуров /			Отговорно лице за документа: <i>Емил Камбуров</i> / 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

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО Разглеждане на жалби и възражения	КЦ.ПД.ПК.552/04 Стр. 2/7
--	---

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.

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО Разглеждане на жалби и възражения	КЦ.ПД.ПК.552/04 Стр. 3/7
---	--

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

ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО Разглеждане на жалби и възражения	КЦ.ПД.ПК.552/04 Стр. 4/7
--	---

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.

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. 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 втв 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.