

ФОК 08.05	Общи условия за предоставяне на услуги по контрол	Версия 5	14.08.15
-----------	---	----------	----------

Дата: 17.08.2015

Утвърдил:
/Ръководител на ООС инж. И. Иванов/

1. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ:

Представянето на услугите за контрол и запознаване клиентите на ОК към „Елинс Инженеринг” ЕООД с обхвата на услугите, за които е акредитиран, нормативната база, процедурите по заявките за контрол, провеждане на контрол, издаване на Сертификати и Протоколи, правата и задълженията на Клиента, правилата и задълженията на Органа за Контрол по отношение на Клиента и възможностите за оспорване на действията на Органа по Контрола и резултатите от него.

2. ОБХВАТ – Дейността и услугите извършвани от органа за контрол от вида “С” в съответствие от заявения контрол за акредитация от БСА:

2.1. Документация за функциите и областта на компетентност на органа

Органът за контрол от вида „С” има утвърден обхват на дейност

2.1.1. Електрически уредби и съоръжения до и над 1000V чрез:

- Съпротивление на изолация до и над 1000 V;
- Съпротивление на защитни заземителни уредби;
- Съпротивление на мълниезащитни заземителни уредби;

2.1.2. Електрически уредби и съоръжения до 1000V чрез:

- Импеданс на контура “фаза-защитен проводник” (Z_S);
- Защитни прекъсвачи – ЗП.

2.1.3. Микроклимат:

- Температура на въздуха;
- Относителна влажност на въздуха;
- Скорост на движение на въздуха.

2.1.4. Изкуствено осветление:

- Осветеност.

3. Административни изисквания

Управителя на Елинс Инженеринг” ЕООД е гарантирал със своята “Декларация за независимост”, че върху Органа не се осъществява административен, финансов или друг натиск. Документи, доказващи юридическия статус на Органа за Контрол, могат да бъдат представени при поискване.

4. Независимост, непристрастност и неподкупност

Независимостта на Органа за Контрол се гарантира от нормативната база, на която е изградена дейността му. Съгласно правилата, по които работи Органа за контрол, възнаграждението на специалистите не зависи пряко от обема на извършения контрол и резултатите от него.

При всеки извършван контрол, специалистите участващи пряко в него, подписват “Декларация за разграничаване на отговорностите”, с която удостоверяват, че не се участвали в проектирането, монтажа, експлоатацията и/или поддръжката на обекта на контрол.

5. Конфиденциалност

5.1. Всички специалисти на Органа за Контрол са подписали “Декларация за спазване на професионалната тайна”, в която гарантират, че получената във връзка с дейността по контрол информация за Клиента и обекта на контрол няма да бъде разпространявана по какъвто и да било начин без писменото съгласие на Клиента.

6. Структура на ОК

6.1. Структурата на Органа за Контрол включва директна подчиненост: Ръководител, Изпълнител на конкретни задачи – инспектор по технически контрол.

6.3. Управлението на ОК се осъществява в съответствие с разработени и утвърдени вътрешни процедури и инструкции за контрол.

6.4 Отговорностите на всички сътрудници на Органа са точно регламентирани и позволяват на всички нива на отговорност да се работи възможно най-добре за удовлетворяване изискванията на Клиента.

7. Нормативна база

7.1 В своята дейност ОК се ръководи от документите от разработената на базата на БДС EN ISO/IEC 17020 и ИЛАС P15:06/2014 Система за управление на ОК. Тази система за управление е в съответствие с обхвата на акредитация и обема на извършваната работа.

7.2. Органът извършва контрол само по стандартизирани методики на базата на актуални нормативни документи (ФОК03.03 - Регистър на нормативни документи и стандарти).

7.3. Всички технически средства за контрол са калибрирани от акредитирани лаборатории и са с валидни срокове на калибриране.

8. Ред за заявяване за контрол

8.1. Заявяването за контрол става устно по телефон, но с приемане на писмена “Заявка за Контрол” от клиента. Формулярът за заявка се попълва от клиента със съдействието на специалист на Органа.

8.2. Предоставянето на пълна техническа информация за обекта на контрол цели правилното планиране и провеждане на контрола и получаване на коректни резултати.

8.3. Органа за контрол гарантира конфиденциалността на получената информация.

8.4. В даден срок от получаване на заявката за контрол, Ръководителят на ОК по телефонно обаждане или писмено потвърждаване уведомява клиента за приемането или отказването на заявката. При положително споразумение Ръководителят на ОК подписва заявката и тя придобива юридическата сила на Договор. По желание на Клиента може да бъде сключен и “Договор за Контрол”.

8.5. При попълване на заявката на Клиента се предоставя и “Ценоразпис на услугите по Контрол”.

9. Права и задължения на Клиента

9.1. Клиентът има право да изтегли заявката си за контрол по всяко време, като уведоми писмено ОК за това. Сумите за заявяване, подготовка и проведен до момента контрол не се възстановяват.

10. Други права на Клиента – описани в т. 13

10.1. Клиентът се задължава:

10.1.1. Да осигури достъп на ОК до цялата техническа документация, необходима за правилното планиране на Контрола, както и да осигури достъп на Органа до обекта за Контрол.

10.1.2. Да определи лице за контакти с ОК

10.1.3. Да изпълнява винаги съответните условия на програмата за контрол

10.1.4. Да използва Сертификата само за да удостоверява съответствието с определени стандарти или нормативни документи.

10.1.5. Да информира ОК писмено за всяка промяна на обекта, която може да застраши съответствието с нормативните документи

10.1.6. Да предявява жалба или възражение по отношение на Контрола само в неговия обхват

10.1.7. Да се запознае с изискванията и правилата описани в ОКП 12 - Правила за позоваване на акредитация от ИА БСА и за ползване на акредитационния символ на ИА БСА.

11. Права на ОК

11.1. Органа за Контрол има право:

11.1.1. Да изисква от клиента всяка нужна за целите на Контрола техническа информация

11.1.2. Да изисква привеждане на обекта в състоянието, нужно за провеждане на Контрол – обзавеждане, режим на работа, достъп до точките за контрол, безопасни условия за контрол.

12. Задължения на ОК:

12.1. Да предостави на клиента подробно актуално описание на процедурите, отговарящи на всяка схема /програма/ на контрол, документите, съдържащи изискванията за контрол;

12.2. Да предоставя услуги по Контрол само в обхвата на акредитация;

12.3. Да поддържа строга конфиденциалност на всички свои организационни нива по отношение на информация, получена или създадена по време на изпълнение на дейностите по контрол, а също така и информация относно възложителя, получена от жалбоподател(и) или регулаторни органи, различни от възложителя;

12.4. Да уведоми възложителя предварително, в случаите когато по силата на закон трябва да оповести конфиденциална информация във връзка с дейностите по контрол, с изключение на случаите, когато други нормативни актове забраняват това;

12.5. Да предоставя при поискване копие от организационната структура и документи, доказващи юридическия статус на ОК;

12.6. Да предостави на Клиента екземпляр от Сертификата и протоколи към него след установено съответствие с изискванията при извършения контрол;

12.7. Да предостави на клиента компетентен и квалифициран персонал за извършване на контрола в заявената от клиента област. По искане от страна на клиента, компетентността на персонала се доказва с подходящи за целта записи;

12.8. Да увери клиента, че всички правила за безопасност ще бъдат спазвани с цел опазване здравето на служителите на ООС, клиента и представителите на клиента, както и опазване имуществото на клиента. Изискванията за безопасност по време на контрол са описани в референтните инструкции за контрол (РИК07.01 – РИК 07.06).

13. Жалби и възражения

13.1. При приемане на жалба органът за контрол първо потвърждава, дали жалбата се отнася за дейностите по контрола, за които той е отговорен, и ако това е така, тогава разглежда жалбата.

Органът за контрол отговаря за всички взети решения на всички нива на процеса на разглеждане на жалбите и възраженията.

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

13.2. Процесът на обработване на жалбите и възраженията включва следното:

- приемане на жалбата или възражението;
- ръководителят на органа потвърждава, дали жалбата или възражението се отнасят до органа - извършва се проучване на жалбата или възражението;
 - определя се състав на комисия по жалбата или възражението в състав: ръководител по качеството и членове на персонала, който не са участвали в процеса по който е повдигната жалбата или възражението, при малък брой служители в ОКС се канят външни лица, специалисти в областта на контрол, в която е повдигната жалбата или възражението;
 - комисията по жалбата или възражението взема решение какви действия трябва да се предприемат;
 - след провеждане на действията предложени от комисията тя докладва за резултатите на ръководителя на органа;
 - ръководителят на органа взема решение и уведомява писмено за това подателя на жалбата или възражението;
 - Жалбите се разглеждат в срок до пет работни дни.

При оценяване на жалбата като основателна, действия за коригиране се провеждат в двуседмичен срок от регистрирането ѝ (освен ако клиента няма други изисквания).

Когато при анализа на жалбата се установи вина на инспектор на Органа за контрол, ръководителят на органа предприема мерки за изясняване на обстоятелствата и налага административна и/или финансова санкция на провинилия се служител.

Ако жалбата е оценена като неоснователна това се съобщава на клиента в писмен вид с аргументи.

13.3. При постъпване на възражение ръководителят на органа в еднодневен срок разглежда обстойно всички записи от контрола - първични записи, протоколи и сертификат за контрол.

В случай, че ръководителят на органа не открие причина за съмнение в резултатите от контрола съобщава това на клиента и предлага повторно извършване на контрола. Клиента изрично се уведомява, че при съвпадение на резултатите от контрола по който възразяват и повторния контрол, разходите ще са за негова сметка. Клиента взема окончателното решение за извършване или не извършване на повторен контрол. В случай на извършване на повторен контрол клиента има право да покани на контрола да присъства експерт в областта на контрола. Преди започване на повторния контрол, сътрудниците на органа следва да се убедят, че върху контролирания обект не е оказвано въздействие (ремонт) което да промени параметрите. Ако е оказвано повторния контрол е за сметка на клиента.

В случай, че ръководителят на органа открие причина за съмнение в резултатите от контрола по който възразяват, на клиента се поднасят извинения и се извършва повторен контрол в удобно за клиента време и изцяло за сметка на органа, дори и при положение че резултатите от двата контрола съвпадат.

Ръководителят на органа анализира причините за достигането до това положение и предприема необходимите мерки за елиминирането им в бъдеще.

Ръководителят на органа за контрол или представителя на ръководството поддържа обратна връзка с клиентите на Органа за контрол и при необходимост предприема съответните действия за своевременно уреждане на жалби или възражения срещу резултатите от контрола или други възникнали проблеми.

Органът за контрол отговаря за събиране и проверка на цялата необходима информация за да потвърди жалбата или възражението и за процеса на обработване на жалбата или възражението която е описана във ФОК 11.01 Формуляр за жалба/възражение.

Органът за контрол регистрира получаването на жалбата или възражението и предоставя на жалбоподателя или подателя на възражението информация за напредъка и резултатите.

Решението, което се съобщава на подателя на жалбата или възражението, се взема или преглежда и одобрява от лице (лица), които не са участвали във въпросните първоначални дейности за контрол.

Органът за контрол официално съобщава на подателя за жалбата или възражението за края на процеса на разглеждане на жалбата или възражението.