

Разглеждане на жалби и възражения в ОК „АЕРО КОНТРОЛ” от вида С

1. Определя се обекта на жалбата или възражението и дали тя се отнася конкретно до контрола или за дейности на други организации преди започване на контролната дейност. При жалба по телефона следва да помолим тя да е отправена само писмено и адресирана до Ръководителя на органа за контрол.
2. Само жалбата или възражение подадени писмено, следва да се описват в дневника са жалби и възражения.
3. Органа за контрол „АЕРО КОНТРОЛ” от вида С информира подателя за жалбата или възражението, за нейното вписване и че са взети мерки за проучването и.
4. Решение на Ръководството на Органа за контрол по отношение на пристигналото възражение и предприемане на необходимите действия за решаването на проблема.
5. При регистрирано възражение и основателна причина на жалбоподателя, Ръководителя на органа за контрол възлага анализ на решението на лица не участвали в дейността по контрола.
6. Решението за възражението и необходимите действия (повторение на контрола, коригиращи действия, извънреден вътрешен одит) се докладват на Ръководителя на ОК и той отговаря официално на подателя на възражението. В отговора се отбелязва и кога е завършен процеса на разглеждане на жалбата или възражението.
7. Да се обърне особено внимание, когато крайния потребител на услугата, за която работи Органа за контрол не съвпада с Възложителя на контрола и възражението пристига индиректно от Възложителя.
8. Задължително се прави пълен анализ на възлагането на контрола и дали Заданието за контрол отразява адекватно нуждите на крайния клиент на контрола. В този случай лицата, които се заемат със случая под ръководството на Ръководителя на органа за контрол са Отговорника по качеството и Техническия ръководител на структурното звено.

Дата:
28.10.2019г.

Ръководител на ОК:
/инж. Ст. Ангелов/