

РЕД И ИЗИСКВАНИЯ

ПРИ ИЗВЪРШВАНЕ НА УСЛУГАТА КАЛИБРИРАНЕ НА СРЕДСТВА ЗА ИЗМЕРВАНЕ

1. Ред за приемане и регистриране на заявките и изпълнение на услугите

За услугата калибриране се попълва заявка - формуляр НЦМ-П-701-01-Ф01.

Заплащането е съгласно Ценоразпис за услугите, предоставяни от БИМ.

Служителите от гише „Административни услуги“ регистрират постъпилите заявки за услугите, които се извършват в ГД НЦМ.

Изготвя се и се изпраща отговор на заявката за калибриране в срок до 5 (пет) работни дни след получаването ѝ. След изпращане на отговора до клиента, заявката се счита за приета за изпълнение по договорените условия. Допускат се промени в договореностите преди започване на калибрирането.

При заявена конкретна дата за калибриране и при възможност на ГД НЦМ да извърши услугата, се уважава желанието на клиента. В противен случай средствата за измерване се приемат по реда на постъпване на заявките.

Срокът за изпълнение на заявката се определя индивидуално в зависимост от вида на средството за измерване (СИ) и величината, броя на точките за калибриране, натовареността на отдела и др.

Ако заявката не може да бъде изпълнена, се изготвя писмо с мотивиран отказ.

2. Изисквания за приемане на средствата за измерване за калибриране

- СИ се представя в пълна комплектност в съответствие с техническата му документация;
- СИ да няма механични повреди, да е в изправност и функционална годност;
- СИ да няма замърсявания;
- да са трайни, ясни и четливи идентификационните надписи върху СИ – сериен номер, клас на точност, тип, производител и др.;
- СИ с батерийно захранване да бъдат с нови батерии;
- измервателните проводници да са здрави и да осигуряват надежден контакт към измервателния уред.

3. Изисквания към документацията на средствата за измерване, предоставени за калибриране

Средството за измерване се представя с техническа документация, включваща:

- метрологични характеристики – измервателен обхват и точност (не разделителна способност);
- инструкция за работа;
- софтуер, когато е необходимо;
- необходимата информация и софтуер, когато клиентът желае да бъде извършена настройка.
- техническа документация не се изисква само в случаите, когато точността е определена по друг начин - клас на точност, в нормативен документ и др. (напр. теглилки, стъкло-живачни термометри, краищни и щрихови мерки, измервателни трансформатори, аналогови амперметри, волтметри и ватметри и др.).

Ако някое от горепосочените условия не е изпълнено, СИ не се приема за калибриране.

4. Общи изисквания:

При писмено заявено желание на клиента свидетелството за калибриране може да съдържа обявяване на съответствие/ несъответствие с техническа спецификация на производител или с изисквания на стандарт. За целта при заявяването за обявяване на съответствие клиентът трябва да посочи правилото за вземане на решение. Обявяването на съответствие/несъответствие в свидетелството за калибриране се отнася само за резултати, получени при калибрирането и води до увеличаване цената на извършената услуга (т. 14 от Ценоразписа).

Настройка се извършва само в случаите, когато е от компетенцията и техническите възможности на ГД НЦМ. Настройването на средствата за измерване води до увеличаване цената на извършената услуга (т. 14 от Ценоразписа);

- Средствата за измерване се представят от клиента в съответната лаборатория за калибриране (експертите от ГД НЦМ не извършват товарно-разтоварни дейности);
- ГД НЦМ не носи отговорност за повредени СИ при транспортиране чрез спедиторски фирми;
- При установяване на несъответствия по време на калибрирането, свързани с функционирането на калибрираното средство за измерване, не се издава свидетелство за калибриране. Клиентът се уведомява. В този случай се заплаща предвидената за целта сума (т. 14 от Ценоразписа);
- При желание на клиента, когато не може да се извърши калибриране или не е осигурена метрологична проследимост, може да се издаде протокол от измерване. В този случай се заплаща предвидената за целта сума (т. 14 от Ценоразписа);
- За експресно калибриране клиентът заплаща предвидената по-висока сума (т. 14 от Ценоразписа);
- След започване на калибрирането не се приема отказ на заявителя и се заплаща цялата сума;
- При необходимост от използване на референтен материал, той се предоставя от клиента или неговата стойност се включва допълнително към цената на услугата (т. 14 от Ценоразписа);
- При калибриране на място всички разходи за командировки на служителите (пътни, дневни и квартирни) съгласно Наредбата за командировките в страната, са за сметка на заявителя.;
- Свидетелството за калибриране се предоставя на клиента след заплащане на услугата;
- ГД НЦМ не организира изпращането на средства за измерване и документи от калибриране (свидетелство за калибриране, фактура и др.) чрез спедиторски фирми.

5. Обратна информация от клиенти. Жалби

В БИМ/ГД НЦМ бихме искали да научим мнението Ви, по отношение на обслужването и качеството на предоставяните услуги.

След приключване на заявената услуга, за да се включите в проучването, молим да попълните анкета, която е налична на сайта на БИМ на следния адрес: <https://bim.government.bg/uploaded/files/501-NCM-QM-806-F01-Edition1Ver0111.05.2021.dotx> или https://docs.google.com/forms/d/1njG458GRjP3tUnszISBRpM31tftiQ27iSr1seKqrdCPc/viewform?edit_requested=true.

Попълването на анкетата ще отнеме около пет, не повече от десет минути. Отговорите Ви ще се използват само за анализ на качеството на обслужване и на предоставяните услуги, затова Ви молим да бъдете максимално обективни.

В случай на неудовлетворение по отношение на обслужването или качеството на получената услуга, може да подадете жалба.

Жалби се приемат във всякаква форма (писмена на място, по електронен път или вербално). Обработката преминава следните етапи:

а) Получаване и регистриране

Постъпилите жалби се регистрират и се разглеждат в съответствие на документите от СУ, само ако не са анонимни. Жалбоподателят се уведомява за получаването и регистрирането на жалбата.

б) Разглеждане и оценяване

Определяне на отговорник/ци, независим/и спрямо конкретната дейност по жалбата, за проучване за обстоятелствата, анализ на причините за възникване, значимост, разпространение и изготвяне на доклад.

с) Заключение

Гл. директор на ГД НЦМ взема решение по постъпилата жалбата, основано на доклада на отговорника/ците. Жалбоподателят се уведомява за решението и заключението по жалбата. Подробното описание на процеса на разглеждане на жалби може да бъде предоставено на всички заинтересовани страни при поискване.