

POSTUPAK UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA



1.SVRHA

Svrha ovog postupka je opisati kako se postupa s prigovorima i žalbama koje tvrtka zaprimi.

2.ODGOVORNOST

- Generalni direktor
- Odbor za ocjenjivanje prigovora i žalbi
- Predstavnik uprave
- Predstavnik klijenata

3.DEFINICIJE

Prigovor: Izraz nezadovoljstva osobe/organizacije spram certifikacijskog tijela ili akreditacijske agencije.

Upit: Podnošenja zahtjeva klijenta certifikacijskom tijelu ili akreditacijskoj agenciji za ocjenu odluke o vlastitom certificiranju sustava upravljanja.

(Vidi: ISO/IEC 17000 Izjava o sukladnosti — „Rječnik i opća načela”, str. 32., Članci 6.4 i 6.5)

4. PRIJAVA

UDEM na svojim internetskim stranicama nudi javni pristup ovom dokumentu, opisujući kako će primljeni prigovori i žalbe biti obrađeni.

Osobe koje iznose svoje mišljenje tijekom postupka, počevši od dana primitka prigovora i žalbi pa sve do njihovog zaključenja, dužni su postupati na temelju načela neutralnosti i ne bi trebali imati nikakvu diskriminaciju prema osobi koja podnosi taj prigovor ili upit. Osobe koje će biti zadužene za poslove tijekom ovog procesa trebaju zadržati načelo povjerljivosti.

4.1. Ocjenjivanje prigovora

Prigovori zaprimljeni od strane UDEM-a mogu uključivati;

1. UDEM-ove certifikacijske aktivnosti; certifikaciju sustava, certifikaciju proizvoda,
2. UDEM-ove certificirane klijente,
3. ili bilo koji drugi predmet.

UDEM-ovo osoblje koje prima prigovore, ispunjava **FRM.38-Obrazac ocjenjivanja prigovora i žalbi**, te dostavlja isti Predstavniku Uprave. Kad Predstavnik Uprave razmatra

POSTUPAK UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA



žalbu, prvo treba potvrditi da se žalba odnosi na UDEM-ove aktivnosti ili njihove klijente, i postupati sukladno tome.

Predstavnik Uprave saziva tim sačinjen od osoba s popisa članova odbora za ocjenu prigovora i žalbi (LST.10) za obradu, ovisno o predmetu prigovora. Tim koji će ispitati prigovor mora biti sastavljen od osoba koje su dovoljno kompetentne procijeniti temu. Te osobe također trebaju biti neutralne u odnosu na predmet prigovora i odvojene od osoba koje su donijele odluku o certifikaciji i auditora. Tim za ocjenjivanje obavještava Predstavnika Uprave o odgovarajućim korektivnim ili preventivnim radnjama. S podnesenim pitanjima, istragom i žalbama se postupa na način da ne uzrokuju nikakve diskriminacijske mjere protiv žalitelja.

Predstavnik uprave mora pismeno obavijestiti podnositelja žalbe o radnjama koje će biti poduzete vezano uz prigovor, kao i osobe koje će biti zadužene za rješavanje i to pomoću istog obrasca, najkasnije u roku od tjedan dana.

Predstavnik uprave će provoditi praćenje procesa koji obuhvaća faze, uključujući ocjenu prigovora, poduzimanje potrebnih korektivnih i preventivnih radnji, zatvaranje prigovora, rezultate primjene, itd.

Ako se podnositelj prigovora ne slaže s metodama rješenja, onda prigovor postaje upit i dalje se obrađuje prema postupku ocjene upita.

Kad je postupak potvrde žalbi i prigovora u izradi, rezultati prigovora i žalbi uzimaju se u obzir.

UDEM treba odrediti da li će se prigovor i rješenje istog objaviti u javnosti, ili ne, te će također UDEM s klijentom i podnositeljem žalbe odrediti i koliki opseg će biti objavljen.

Informacije o klijentu primljene su iz drugih izvora (npr. podnositelj žalbe, nadzorna tijela), tretiraju se kao povjerljive.

Osim, kako je propisano ovim međunarodnim normama, informacije o pojedinom klijentu ili pojedincu neće biti otkrivene trećoj strani, bez pisane suglasnosti klijenta ili pojedinca.

4.2. Ocjenjivanje žalbi:

UDEM-ovo osoblje koje zaprima žalbe ispunjava **FRM.38-Obrazac ocjenjivanja prigovora i žalbi**, te isti dostavlja Predstavniku Uprave. Kad Predstavnik Uprave razmatra žalbu, prvo treba potvrditi da se prigovor odnosi na UDEM-ove aktivnosti ili njegove klijente, a potom postupati sukladno tome.

Predstavnik Uprave započinje s potrebnim korektivnim i preventivnim mjerama u skladu s predmetom i važnosti žalbe. Tri vanjska člana koji imaju sveobuhvatno znanje o toj temi odabrana su od strane Predstavnika Uprave. Potpisan je **FRM.24. Ugovor za članova odbora**, od strane navedenih članova i napravljena su potrebna imenovanja kako bi se ispunili kriteriji za članstvo. Tim, koji će istražiti žalbu, mora biti sastavljen od pojedinaca koji su dovoljno kompetentni ocijeniti temu. Te osobe također trebaju biti neutralne što se tiče predmeta

**POSTUPAK UPRAVLJANJA
PRIGOVORIMA I ŽALBAMA**



prigovora i ne smiju biti povezane s osobama koje donose odluku o certificiranju i auditorima. Tim za ocjenjivanje obavještava predstavnika uprave prikladnim korektivnim i preventivnim radnjama.

Nakon što je zaprimljen upit, odmah se saziva sastanak odbora a isti se sastaje najkasnije u roku od tjedan dana. Ako podnositelj tužbe nije zadovoljan odlukom odbora, generalni direktor UDEM-a pokreće pravni postupak. Za sva pravna pitanja bit će nadležan sud u Zagrebu.

U slučaju da podnositelj tužbe ne prihvaća odluku odbora, može se podnijeti prijava za certifikaciju proizvoda (HAA akreditacijska agencija), Predsjedništvu za akreditaciju proizvoda i usluga i nadležnom ministarstvu. Može se podnijeti prijava za certifikaciju sustava Predsjedništvu za certifikaciju sustava (HAA akreditacijska agencija).

U sljedećim slučajevima;

- Odluka odbora nije prihvaćena od strane podnositelja žalbe ili podnositelj žalbe nije zadovoljan s odlukom,
- Vrijeme odbora za rješavanja žalbe je prekoračeno.

Podnositelj žalbe može se prijaviti za Upravi za akreditaciju proizvoda i usluga, te nadležnom ministarstvu. Oni mogu podnijeti prijavu odgovarajućim akreditacijskim ustanovama za certifikaciju sustava.

Informacije o klijentu dobivene iz drugih izvora (npr. Podnositelja žalbe, nadzorna tijela) tretiraju se kao povjerljive. Osim, kako je propisano ovim međunarodnim normama, informacije o pojedinom klijentu ili pojedincu neće biti otkrivene trećoj strani, bez pisane suglasnosti klijenta ili pojedinca.

IZRADIO	ODOBRIO
Predstavnik posloводства	Generalni direktor
Mladen Ježić	Zekeriya Aytaç

**POSTUPAK UPRAVLJANJA
PRIGOVORIMA I ŽALBAMA**



Poglavlje	Datum revizije	Br. revizije	Opis revizije
Cijeli dokument	01.04.2019	01	Revidiran je cijeli dokument te je na zadnjoj stranici dodana tabela za praćenje revizija.