

POSTUPAK UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA



1.SVRHA

Svrha ovog postupka je opisati kako se postupa s prigovorima i žalbama koje tvrtka zaprimi od klijenata tijekom certifikacije sustava u skladu s normom EN ISO 17021-1:2015 i aktivnostima ocjenjivanja sukladnosti za ISO 17065:2012 i 2017/745/EU MDR

2.ODGOVORNOST

- Generalni direktor
- Odbor za procjenu prigovora i žalbi
- Voditelj odjela (MDTRR)
- Predstavnik uprave
- ~~Predstavnik klijenata~~ / Odgovorna osoba za planiranje

3.DEFINICIJE

Žalba: zahtjev za ponovno razmatranje odluke ocjenjivanja sukladnosti, predmeta od dobavljača, tijelu za ocjenjivanje sukladnosti ili tijelu za akreditaciju, koja je donijeta u svezi tog predmeta za dobavljača.

Prigovor: osim žalbe, izraz nezadovoljstva osobe/organizacije prema tijelu za ocjenjivanje sukladnosti ili akreditacijskog tijela, od kojeg se očekuje odgovor

Tijelo za ocjenjivanje sukladnosti: tijelo koje provodi usluge ocjenjivanja sukladnosti

Napomena 1 za ulaz: akreditacijsko tijelo nije tijelo za ocjenjivanje sukladnosti

Akreditacijsko tijelo: autoritativno tijelo koje provodi akreditaciju

Napomena 1 za ulaz: nadležnost

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 Adriatic d.o.o. 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

POSTUPAK UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA



ili žalbu. Osobe koje će biti zadužene za poslove tijekom ovog procesa trebaju zadržati načelo povjerljivosti.

U UDEM Adriatic-u d.o.o. smo obvezani za pružanje visoko kvalitetne, pravedne i transparentne postupaka prijave za sve naše prijavitelje. Međutim, prihvaćamo da mogu postojati slučajevi kada se prijavitelj može osjećati nezadovoljno sa provođenjem procesa certifikacije UDEM Adriatic-a d.o.o. kao i ishodom certifikacije.

UDEM Adriatic d.o.o. će potaknuti prijavitelje da se inicijalno neformalno izvijeste ukoliko imaju problem sa uslugom UDEM Adriatic-a d.o.o. Ukoliko se klijent on/ona odluči na prijavu putem formalne žalbe, ili želi uložiti formalni prigovor o bilo kojem pogledu certifikacijskog procesa (prethodno bi trebao neformalno kontaktirati sa timom UDEM Adriatic-a d.o.o) a procedure formalnih prigovora i žalbi je dostupno i detaljno opisano u ovom dokumentu.

Rezultat podnošenja, istraživanja i odlučivanja o prigovorima i žalbama ni u kojem slučaju nemaju neće biti diskriminirajući i upućen protivno apelanta.

4.1. Ocjenjivanje prigovora

Prigovori zaprimljeni od strane UDEM Adriatic d.o.o. mogu uključivati;

1. UDEM Adriatic-ov d.o.o. sustav certifikacije ili certifikacijske aktivnosti proizvoda u skladu s direktivom za strojeve prema normi 2006/42/EC I za MDR u skladu s normom 2017/745/EU MDR.
2. UDEM Adriatic-ove d.o.o. certificirane klijente,
3. ili bilo koji drugi predmet.

Osoblje UDEM Adriatic-a d.o.o. koje prima prigovore, ispunjava **FRM.38-Obrazac ocjenjivanja prigovora i žalbi**, te dostavlja isti Predstavniku Uprave. Kad Predstavnik Uprave razmatra žalbu, prvo treba potvrditi da se žalba odnosi na aktivnosti UDEM Adriatic-a d.o.o. ili njihove klijente, i postupati sukladno tome.

Predstavnik Uprave saziva tim sačinjen od osoba s **popisa članova odbora za procjenu 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 neovisne 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 podnositelj prigovora.

Po primitku žalbe, UDEM Adriatic d.o.o provjerava je li se žalba odnosila na aktivnosti certificiranja za koje smo odgovorni. Ako je riječ o nečemu u vezi s aktivnostima, mi pokrećemo aktivnosti da bismo pokrenuli postupak.

POSTUPAK UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA



Ako se žalba odnosi na certificiranog klijenta Udem Adriatic d.o.o, tijekom ispitivanja žalbe provjeravamo učinkovitost certificiranog sustava upravljanja. Ova provjera može se izvršiti procjenom dokumenata u certifikacijskoj datoteci ili Udem Adriatic d.o.o. može zatražiti više informacija ili dokazne dokumente od certificirane tvrtke. Ako Udem Adriatic d.o.o. utvrdi da se sumnjiva situacija ili nesukladnost odnose na standarde ili pravila, može planirati reviziju u kratkom roku u vezi s točkom 9.6.4.2 norme ISO EN / IEC 17021-1.

Također se ovaj prigovor upućuje certificiranoj tvrtki u roku od 3 radna dana nakon primitka.

Napomena: Ako je podnositelj prigovora povezan sa bilo kojom osobom na popisu. Ta osoba ne može biti uključena u odbor. Neka druga osoba iz područja će biti odabrana sa popisa.

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 žalba i dalje se obrađuje prema postupku ocjene žalbe.

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

UEM Adriatic d.o.o. treba odrediti da li će se prigovor i rješenje istog objaviti u javnosti, ili ne, te će također UDEM Adriatic d.o.o. 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 I u skladu s normom MDR 2017/745/EU, informacije o pojedinom klijentu ili pojedincu neće biti otkrivene trećoj strani, bez pisane suglasnosti klijenta ili pojedinca.

UEM Adriatic d.o.o preuzima svu odgovornost za sve odluke na svim razinama postupka rješavanja žalbi.

4.2. Ocjenjivanje žalbi:

Osoblje UDEM Adriatic-a d.o.o. koje zaprima žalbe ispunjava **FRM.38-Obrazac ocjenjivanja prigovora i žalbi**, te isti dostavlja Predstavniku Uprave. Kad Predstavnik Uprave razmatra

POSTUPAK UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA



žalbu, prvo treba potvrditi da se prigovor odnosi na aktivnosti UDEM Adriatic-a d.o.o. 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 neovisne što se tiče predmeta 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 Adriatic-a d.o.o.-a pokreće pravni postupak. Za sva pravna pitanja bit će nadležan sud u Zagrebu.

Procedura prigovora i žalbi se sastoji od tri faze. Postupak će se razlikovati ovisno u kojoj fazi se vaš prigovor razmatra.

UDEM Adriatic d.o.o preuzima svu odgovornost za sve odluke na svim razinama postupka za rješavanje žalbi. UDEM Adriatic d.o.o. jamči da se osobe uključene u postupak rješavanja žalbi razlikuju od osoba koje su provodile revizije/ocjene i donosile odluke o certificiranju.

4.2.1 1. Faza – Neformalna odluka

UDEM Adriatic d.o.o. nastoji riješiti prigovore što je brže moguće i poticanjem unutar lokalnog odjela koji pruža uslugu. To uključuje ispriku i objašnjenje ukoliko nešto krene pogrešno ili trenutnom reakcijom isprike u rješavanju problema. Katkada će se time trebati pozabavit više od jednog osoblja za pronalazak pravog rješenja ili dobili rješenje za ishod te će UDEM Adriatic d.o.o. o svemu nastojati obavještavati klijenta.

Ukoliko klijent nije zadovoljan danim odgovorima UDEM Adriatic-a d.o.o. u ovoj fazi, UDEM Adriatic d.o.o. će obavijestiti klijenta o tome što on/ona trebaju dalje činiti. Možda će trebati rješenje donijeti unutar istog odjela. Druga faza procesa počinje ukoliko se klijent odluči podnijeti prigovor za 2. fazu procedure.

4.2.2 2. Faza – Formalna istraga

U 2. Fazi se rješavaju sa pritužbama koje se nisu mogle riješiti u prvoj fazi jer su složene i zahtjevaju detaljnije istraživanje. Prijave se trebaju uputiti preko e-maila ili putem pisma ili nekim drugim prikladnim i provjerenim načinom, putem e-mail-a **info@udemadriatic.com**, ili na adresu pošte UDEM Adriatic-a d.o.o. uz vidljiv dokaz. Sve prijave koje dopijuju u pretinac UDEM Adriatic-a d.o.o. tretiraju se povjerljivo.

POSTUPAK UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA



UDEM Adriatic d.o.o. će:

- Potvrditi primitak prijave klijentu unutar tri radna dana i odlučiti tko će preuzeti od osoblja rješavanje prigovora
- Klijentu omogućiti saznanje ishoda što je prije moguće, obično u roku do 20 radnih dana

UDEM Adriatic d.o.o. će obavijestiti klijenta ukoliko će istraživanje trajati duže od 20 radnih dana.

4.2.3. 3. Faza – Procjena odbora za prigovore i žalbe

Treća faza predstavlja fazu revizije i rješava prigovore koji se nisu riješili u 2. fazi. Kriterij za prijavu za 3. fazu uključuju dodatni dokazi koji opravdano nisu mogli biti dostupni u 2. fazi i/ili iz razloga politike ili procedure u postupku nisu slijedile primarni prigovor s klijentom.

Prigovori za 3. fazu prijavljuju se putem e-mail-a info@udemadriatic.com, ili putem adrese pošte UDEM Adriatic-a d.o.o.:

- Potvrditi primitak prigovora unutar do najkasnije 3 radna dana
- Obratiti se generalnom direktoru kako bi utvrdio da li treba sazvati odbor u skladu sa potrebnim kriterijima
- Ukoliko je prikladno sazvati sastanak za rješavanje prigovora koji se sastoji od predsjedatelja, tajnika i zaposlenika UDEM Adriatic-a d.o.o. koji nisu povezani s prigovorom (ali posjeduju iskustvo i znanje za traženo područje rješavanja), odvjetnik i vanjski revizor
- Sastati se unutar 20 radnih dana (ne uključujući vrijeme praznika) od prihvaćanja prigovora u 3. fazi
- Dati klijentu potpune odgovore/objašnjenja odluke unutar 10 radnih dana od sastanka odbora za rješavanje prigovora.

Ukoliko će odboru trebati dulje od dogovorenih vremenskih rokova, UDEM Adriatic d.o.o. će o tome obavijestiti klijenta.

Ukoliko se prigovor klijenta dovrši u 3. fazi, klijent će dobiti pismo o završetku procesa.

Ukoliko klijent nije zadovoljan ishodom i način na koji je UDEM Adriatic d.o.o. rješavao pritužbu klijenta, klijent može podnijeti prijavu Uredu za neovisnost studije u skladu s njihovim pravilima. Pritužba se može podnijeti nadležnom akreditacijskom tijelu, (HAA, Hrvatska akreditacijska agencija), za proizvode i usluge akreditacije i/ili nadležnom ministarstvu.

4.2.4. U sljedećim slučajevima;

- Odluka odbora nije prihvaćena od strane podnositelja žalbe ili podnositelj žalbe nije zadovoljan s odlukom,

**POSTUPAK UPRAVLJANJA
PRIGOVORIMA I ŽALBAMA**



- Vrijeme odbora za rješavanja žalbe je prekoračeno.

Podnositelj žalbe može se prijaviti Agenciji za akreditaciju proizvoda i usluga i/ili nadležnom ministarstvu.

5. Skladištenje i pohrana obrade podataka pritužbi i žalbi

5.1 Svi prigovori i žalbe će biti razmotreni povjerljivo i uz poštovanje privatnosti. Informacije mogu biti otvorene i dostupne članovima UDEM Adriatic-a d.o.o. kojima su potrebne tijekom istrage žalbe ili prigovora.

5.2 Informacije će biti pohranjene i obrađene u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka. Zapis prigovora/žalbi i svi preostali prateći dokumenti će biti arhivirani u skladu s **PD.03 Procedurom o kontroli evidencije zapisa**, poštujući i slijedeći rješenja slučaja.

Informacije o klijentu dobivene iz drugih izvora (npr. Podnositelja žalbe, nadzorna tijela) tretiraju se kao povjerljive.

Osim, kako je propisano ovim međunarodnim normama i MDR 2017/745/EU,, 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

Poglavlje	Datum revizije	Br. revizije	Opis revizije
Cijeli dokument	04.01.2019	01	Revidiran je cijeli dokument te je na zadnjoj stranici dodana tabela za praćenje revizija.

**POSTUPAK UPRAVLJANJA
PRIGOVORIMA I ŽALBAMA**



Cijeli dokument	26.08.2019.	02	Članak br. 3 i Članak br.4 su ponovno obrađen i napisani. Napravljene su promjene u tekstu. Dodan je Članak br. 5
Cijeli dokument	03.05.2021	03	Točka 4.1. i 4.2., dodano pojašnjenje o postupanju u slučaju priziva ili žalbe.