

ZAVOD-CERTPers	Procedura	PR-CEP - 11
Naslov:	POSTUPAK SA ŽALBAMA	
Izradio: Dragana Kuzmanović,dipl.ing	Pregledao i odobrio: Miloš Pavlović, dipl.ing.	Revizija: 2
		Datum:novembar ,2023.

1 Svrha

Ova procedura identifikuje metode pomoću kojih se žalbe na odluke ZAVOD-CERTPers-a moraju evidentirati, istražiti i rešiti.

2 Predmet i područje primene

Ova procedura se primenjuje pri administriranju svih žalbi na odluke ZAVOD-CERTPers-a.

3 Termini, definicije i skraćenice

3.1 Žalba - zahtev podnosioca zahteva, kandidata ili sertifikovane osobe za ponovno razmatranja svih odluke koje je donelo sertifikaciono telo i koje se odnose na njegov/njen željeni status sertifikacije.(rev.2).

4 Odgovornosti i ovlašćenja

4.1 Odbor ZAVOD-CERTPers-a ima odgovornost za rukovanje svim žalbama na odluke ZAVOD-CERTPers-a.

4.2 Sekretarijat ZAVOD-CERTPers-a ima odgovornost za evidentiranje svih žalbi.

5 Opis aktivnosti

5.1 Popunjavanje žalbe

Žalbe se moraju evidentirati i istražiti samo ako su u pisanom obliku dostavljene sekretarijatu ili menadžeru šeme sertifikacije u roku od 4 nedelje nakon prijema prigovora. Bilo koja žalba koju primi menadžer šeme mora se odmah uputiti sekretarijatu ZAVOD-CERTPers-a na evidentiranje.

5.2 Evidentiranje žalbe

Registar svih žalbi mora da održava sekretarijat ZAVOD-CERTPers-a. U njemu se mora specificirati: datum, opšta priroda i predmet žalbe.

Registar mora da ima prostor za ime onog(ih) koji istražuje(u), tip odluke i datum kada je odluka u pisanom obliku upućena onome ko je podneo žalbu.

5.3 Istraživanje žalbe

Menadžer šeme sertifikacije mora pismeno da obavesti Odbor ZAVOD-CERTPers-a o pristigloj žalbi. Posle analiziranja žalbe, Odbor mora da imenuje Komisiju za žalbe koja treba da odredi osnovanost i moguća rešenja žalbe.

Komisija za žalbe se sastoji od tri osobe: jedna može da bude predsednik Odbora ZAVOD-CERTPers-a i dve osobe koje nisu izvršile i donele odluku o sertifikaciji.

Menadžer šeme MORA da ponudi podnosiocu žalbe mogućnost da prezentuje svoj slučaj Komisiji za žalbe.

5.4 Odlučivanje po žalbi

Komisija za žalbe mora da dostavi pisani izveštaj Odboru ZAVOD-CERTPers-a u kojem prvo saopštava da li žalba ukazuje na potrebu za poboljšanjem procedura ili se potvrđuje usaglašenost sa procedurama.

Ako Komisija za žalbe odredi da je žalba osnovana, dalji postupak mora biti sproveden tako da odredi moguće odluke.

Ako Komisija za žalbe odredi da žalba nije osnovana, Odbor ZAVOD-CERTPers-a mora da obavesti, preko sekretarijata ZAVOD-CERTPers-a, pismeno, podnosioca žalbe da ona nije osnovana. Ova odluka je konačna.

Osnovane žalbe Komisija za žalbe mora dalje da istražuje i saopšti moguća rešenja predsedniku Odbora ZAVOD-CERTPers-a koji može sam da odluči o rešenju, ili da to prezentuje Odboru ZAVOD-CERTPers-a na odlučivanje. Odluke koje zahtevaju izmene procedura moraju biti prikazane članovima Odbora ZAVOD-CERTPers-a radi odobrenja.

5.5 Obaveštenje o odlukama po žalbi

Kada je žalba istražena, podnosilac žalbe mora biti pismeno obavešten o odlukama po toj žalbi.

6 Veza sa drugim dokumentima

- Poslovnik o kvalitetu ZAVOD-CERTPers-a

7 Zapisi

7.1 Registar žalbi

7.2 Žalbe

7.3 Beleške o istraživanju

7.4 Pismo - obaveštenje o odluci po žalbi

8 Prilozi

Nema.

9 Izmene

U odnosu na reviziju 1, izmenjen je potpisnik odobrenja procedure kao i definicija žalbe.