

ZAVOD-CERTPers	Procedura	PR-CEP - 12
Naslov:	PRIGOVORI	
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 prigovori, koji se odnose na aktivnosti sertifikacije ZAVOD-CERTPers-a i na sertifikovane osobe, moraju evidentirati, istražiti i rešiti.

2 Predmet i područje primene

Ovu proceduru primenjuje sekretarijat i menadžer šeme sertifikacije koji rukuje svim prigovorima na aktivnosti sertifikacije u okviru šeme sertifikacije osoba koju sprovodi ZAVOD-CERTPers i prigovorima koji se odnose na sertifikovane osobe.

3 Termin, definicije i skraćenice

3.1 Prigovor - izrazi nezadovoljstva, drugačiji nego žalba, bilo kojeg pojedinca ili organizacije sertifikacionom telu, koji se odnose na aktivnosti tog tela ili sertifikovane osobe, kada se očekuje odgovor (rev.2).

4 Odgovornosti i ovlašćenja

4.1 Menadžer šeme sertifikacije je odgovoran za usaglašavanje sa ovom procedurom.

4.2 Menadžer šeme sertifikacije je odgovoran za odluke po svim prigovorima na aktivnosti ZAVOD-CERTPers-a i sertifikovanih osoba.

4.3 Sekretarijat ZAVOD-CERTPers-a mora da evidentira sve prigovore koji se odnose na aktivnosti ZAVOD-CERTPers-a i sertifikovanih osoba.

5 Opis aktivnosti

5.1 Popunjavanje prigovora

Prigovori se evidentiraju i istražuju samo ako su u pisanom obliku dostavljeni sekretarijatu ili menadžeru šeme. Bilo koji prigovor koji primi menadžer šeme mora se odmah uputiti sekretarijatu ZAVOD-CERTPers-a na evidentiranje.

5.2 Evidentiranje prigovora

Registar svih prigovora mora da održava sekretarijat. U njemu se mora specificirati: datum, opšta priroda i predmet prigovora. 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.

5.3 Istraživanje prigovora

Ako menadžer šeme ne može da reši prigovor, on mora da pismeno obavesti Odbor ZAVOD-CERTPers-a. Posle analiziranja prigovora, Odbor ZAVOD-CERTPers-a mora da imenuje lice(a) za istraživanje sa odgovarajućim obrazovanjem, iskustvom i odgovornošću da odredi valjanost i moguća rešenja prigovora.

Naslov:	PRIGOVORI	Oznaka: PR-CEP-12
---------	------------------	--------------------------

5.4 Odlučivanje po prigovoru

Lice(a) koje istražuje prigovor mora da dostavi pisani izveštaj Odboru ZAVOD-CERTPers-a, gde se prvo saopštava da li je prigovor aktuelan i da li postoji potreba za poboljšanjem ili je potvrđena usaglašenost sa procedurama.

Ako lice(a) odredi da je prigovor osnovan, dalje istraživanje mora biti sprovedeno tako da se odrede moguće odluke.

Ako lice(a) odredi da prigovor nije osnovan, menadžer šeme mora da obavesti podnosioca prigovora, da on nije osnovan. Ako podnosilac prigovora nije zadovoljan odlukom, on ima pravo da piše **žalbu** ZAVOD-CERTPers-u i dalje se postupa u skladu sa procedurom PR-CEP-11: Postupak sa žalbama.

Lice(a) koje istražuje osnovan prigovor mora dalje da istražuje i saopšti moguća rešenja menadžeru šeme koji može sam da odluči o rešenju, ili da to prezentuje Odboru ZAVOD-CERTPers-a na odlučivanje. Odluke koje zahtevaju izmene procedura moraju biti prezentovane članovima Odbora ZAVOD-CERTPers-a radi odobrenja.

5.5 Obaveštenje o odlukama po prigovoru

Kada je prigovor istražen podnosilac mora biti pismeno obavešten o odlukama po tom prigovoru. Ako podnosilac a ne prihvata odluku, on ima pravo na žalbu prema proceduri PR-CEP-11.

6 Veza sa drugim dokumentima

- Poslovnik o kvalitetu ZAVOD-CERTPers-a
- Procedura PR-CEP-11: Postupanje sa žalbama.

7 Zapisi

- 7.1 Registar prigovora
- 7.2 Prigovori
- 7.3 Beleške o istraživanju prigovora
- 7.4 Pismo – obaveštenje o odluci

8 Prilozi

Nema.

9 Izmene

U odnosu na rev.1, zamenjen je potpisnik odobrenja procedure, kao i definicija prigovora.