

ZAVOD ZA ZAVARIVANJE DOO ZAVOD-CERT	Procedura	Oznaka: RR-14
Naslov:	PRIGOVORI I ŽALBE	
Izradio: D.Kuzmanović	Pregledao i odobrio: M.Pavlović	Revizija: 1
		Datum: avgust, 2022.

1 Svrha

Ova procedura identifikuje metode pomoću kojih se prigovori i žalbe, dobijene od korisnika usluga sertifikacionog tela ZAVOD-CERT-a ili drugih zainteresovanih strana, moraju evidentirati, istražiti i rešiti.

2 Predmet i područje primene

Ovu proceduru primenjuje osoblje Zavod za zavarivanje - ZAVOD-CERT-a kada su u pitanju odluke sertifikacionog tela zbog koje je podnosilac zahteva, korisnik usluge, ovlašćeni zastupnik izjavio žalbu ili je uložio prigovor radi ponovnog razmatranja pojedinih aktivnosti, procesa ili ponašanja osoblja ZAVOD-CERT-a.

3 Termini i definicije

3.1 Prigovor – formalno saopštenje o nezadovoljstvu, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije, upućeno ZAVOD-CERT-a, u vezi sa aktivnostima tog tela, na koje se očekuje odgovor.

3.2 Žalba - formalna primedba na odluku o predmetu ocenjivanja usaglašenosti i zahtev da ZAVOD-CERT ponovo razmotri donetu odluku u vezi sa tim predmetom.

4 Odgovornosti i ovlašćenja

4.1 Odgovornosti i ovlašćenje za sprovođenje ove procedure ima menadžer šeme sertifikacije i žalbeno veće.

4.2 Lice odgovorno za osiguranje kvaliteta je odgovorno za izradu ove procedure.

5 Opis aktivnosti

Proizvođači koji smatraju da su bili nepravedno tretirani u proceni mogu se žaliti na odluke koje je doneo ZAVOD-CERT.

Sve žalbe, prigovore ili osporavanja na rad, funkcionisanje ili rezultate procesa sertifikacije moraju biti dostavljeni, u pisanoj formi od strane podnosioca zahteva, menadžeru šeme sertifikacije koji odmah prosleđuje žalbenom veću.

Prigovori/žalbe se dostavljaju na memorandumu firme (ako je u pitanju pravno lice) overeno od strane odgovornog lica ili u slobodnoj formi (ako je fizičko lice) overeno od podnosioca zahteva.

Sertifikaciono telo će prihvatiti u razmatranje i žalbe/prigovore koji su dostavljeni na drugi način ukoliko sadrže sve neophodne podatke za razmatranje (npr. mail).

Odluku o rešavanju prigovora/žalbe donosi žalbeno veće i njegove odluke se ne dovodi u pitanje

Najviše rukovodstvo ZAVOD-CERT-a (Top Management) imenuje žalbeno veće koji će upravljati i odlučivati o bilo kojoj žalbi podnosioca prijave/sertifikovanog proizvođača u

vezi sa celokupnim funkcionisanjem aktivnosti ZAVOD-CERT sertifikacije u skladu sa IIW MCS.

Žalbeno veće je potpuno nezavisno od osoblja ZAVOD-CERT-a i sastoji se od 3 člana.

Članovi žalbenog veća moraju razumeti važeće standarde i zahteve za sertifikaciju i moraju imati dokazanu kompetentnost u proceni procesa ocenjivanja. Žalbeno veće čine članovi komiteta za sertifikaciju i ne menjaju se od slučaja do slučaja jer ne učestvuju u proces sertifikacije proizvođača.

Spisak članova žalbenog veća se nalaze na kraju ove procedure.

Nakon završetka procesa odlučivanja po dostavljenom prigovoru/žalbi menadžer šeme obaveštava podnosioca zahteva o odluci žalbenog veća.

Rok za odgovor na prigovor je 15 radnih dana od dana prijema pisanog prigovora. Rok se može produžiti najviše još 15 radnih dana ukoliko je potrebno preispitati još neke aktivnosti.

Rok za odgovor na žalbu je 15 radnih dana od dana prijema pisane žalbe. Rok se može produžiti najviše još 15 radnih dana ukoliko je potrebno preispitati još neke aktivnosti.

Na osnovu nalaza proisteklih iz istraživanja prigovora/žalbe, menadžer šeme mora preduzeti odgovarajuće korektivne mere, ukoliko su prigovori ili žalbe bili osnovani.

6 Veza sa drugim dokumentima

Poslovnik o kvalitetu ZAVOD-CERT-a

7 Zapisi

Registar prigovora i žalbi (prigovori, žalbe, beleške o istraživanju prigovora, pismo-obaveštenje o odluci) čuva i održava menadžer šeme sertifikacije, trajno.

8 Izmene

U odnosu na reviziju 0, izmenjen je tekst procedure u skladu sa izmenama dokumenta IAB-339 r6.

Spisak članova žalbenog veća:

1. Nikola Jović, M.Sc. – VOSSLOH MIN
Welding Expert (IWE)
2. Ivan Đurđević, M.Sc. JP Elektroprivreda Srbije, Beograd
Quality Expert
3. Vencislav Grabulov, Ph.D. – DUZS Beograd - predstavnik Srbije u IAB-u.
Welding Expert (IWE)