

ZAVOD ZA ZAVARIVANJE DOO	Procedura	Oznaka: PR-PRO-07
Naslov: PRIGOVORI I ŽALBE		Izd.1,Revizija: 1
Izradio: D.Kuzmanović	Pregledao i odobrio: M.Pavlović	Datum: jul, 2023.

1 Svrha

Ova procedura identifikuje metode pomoću kojih se prigovori i žalbe, dobijene od korisnika usluga sertifikacionog tela za proizvode i procese ili drugih zainteresovanih strana, moraju evidentirati, istražiti i rešiti.

2 Predmet i područje primene

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

3 Termini i definicije

3.1 Prigovor – formalno saopštenje o nezadovoljstvu, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije, upućeno ZAVOD-CERTPro-u, 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-CERTPro ponovo razmotri donetu odluku u vezi sa tim predmetom.

4 Odgovornosti i ovlašćenja

4.1 Odgovornosti i ovlašćenje za sprovođenje ove procedure ima rukovodilac sertifikacionog tela.

4.2 Rukovodilac kvaliteta je odgovoran za izradu ove procedure, evidentiranje svih prigovora i žalbi, uključujući i aktivnosti preduzete da se oni reše.

5 Opis aktivnosti

5.1 Prigovor i/ili žalbu ZAVOD-CERTPro-u može da izjavi podnosilac zahteva, klijent ili zainteresovana strana koja je nezadovoljna odlukom koju je doneo ZAVOD-CERTPro i zahteva ponovno razmatranje iste.

Sve žalbe, prigovore ili osporavanja na rad, funkcionisanje ili rezultatae procesa sertifikacije moraju biti dostavljeni, u pisanoj formi od strane podnosioca zahteva, rukovodiocu sertifikacionog tela.

Rukovodilac sertifikacionog tela je dalje prosleđuje rukovodiocu kvaliteta koji je evidentira u folder Prigovori/Žalbe.

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).

Rukovodilac kvaliteta podnosiocu prigovora/žalbe će mail-om potvrditi prijem iste.

Na zahtev zainteresovane strane (podnosilac žalbe/prigovora, ATS, resorno ministarstvo itd), rukovodilac sertifikacionog tela će istu upoznati sa aktuelnim statusom konkretnog predmeta u pisanoj formi.

Odluku o rešavanju prigovora/žalbe donosi komisija za žalbu koju imenuje rukovodilac sertifikacionog tela za svaki konkretan slučaj.

Svi članovi komisije moraju da budu neutralni i nezavisni. Komisija se sačinjava od strane zaposlenih u ZAVOD-CERTPro-u i članova Saveta sertifikacionog tela. Komisija je uvek od tri člana. Predstavnik ZAVOD-CERTPro-a mora da bude neko ko nije učestvovao u ocenjivanju i odlučivanju predmetnog slučaja. (rev.1)

Nakon završetka procesa odlučivanja po dostavljenom prigovoru/žalbi rukovodilac sertifikacionog tela obaveštava podnosioca zahteva o odluci komisije.

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.

5.6 Korektivne mere

Na osnovu nalaza proisteklih iz istraživanja prigovora/žalbe, rukovodilac sertifikacionog tela mora preduzeti korektivne mere, u skladu sa procedurom PR-PRO-10 - Neusaglašenosti, korektivne i preventivne mere, ukoliko su prigovori ili žalbe bili osnovani (rev.1).

6 Veza sa drugim dokumentima

Poslovnik o kvalitetu ZAVOD-CERTPro

Procedura PR-PRO-10 - Neusaglašenosti, korektivne i preventivne mere.

Radne procedure (vezane za predmetnu uslugu)

7 Zapisi

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

8 Izmene

Nema.