

PROCES :

PODNOŠENJE, ISTRAŽIVANJE I ODLUKE PO PRIGOVORIMA

dio procesa ICS PRC 9.8.5 /dijagram toka/

ICS ovaj je postupak uspostavio kako bi se osiguralo da će zaprimljeni prigovori biti obrađeni na odgovarajući način. Cijenimo sve povratne informacije koje će nam pomoći da poboljšamo svoj rad. Svi prigovori će biti uzeti u razmatranje te ćemo poduzeti sve što je moguće da ispunimo što se od nas očekuje.

PRIGOVOR:

Prigovor – izraz nezadovoljstva, osim žalbe, upućen ICS od strane bilo koje osobe ili organizacije u vezi s aktivnostima certifikacijskog tijela ili certificiranog klijenta, na koji se očekuje odgovor.

Zainteresirana strana može podnijeti prigovor ICS-u na:

- Dužinu vremena potrebnu za odgovor na podnijeti zahtjev za certifikaciju,
- Neadekvatnu komunikaciju,
- Postupak izuzimanja i čuvanja dokumentovanih informacija, postupak audita, interpretaciju rezultata audita,
- Pogrešne ili izostavljene podatke u izvještaju s audita/certifikatu,
- Pogrešne ili izostavljene podatke u računu,
- Rad certificiranog klijenata (dobivenih od treće strane),
- Djelovanje certificiranog klijenta koje može ugroziti reputaciju ICS-a,
- Zloupotrebu dokumenata certifikacije od strane certificiranog klijenta.

Napomena: Ovo je izvod iz dokumentovanog procesa!

Postupanje s prigovorima

- Podnosilac podnosi prigovor u pisanoj formi ili na obrascu: OB:ICS-70, koji mora biti obrazložen i potkrepljen dokumentiranim dokazima.
- Prigovor može da se uloži u roku od 10 (deset) dana od kada je podnosilac prigovora stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi prigovor.
- Po prijemu prigovora na ocjenu usklađenosti ICS kontroliše kompletnost i razumljivost prigovora, kao i usklađenost s definisanim načinom i rokovima u kojima se prigovor može podnijeti.
- Prijem svakog prigovora će biti potvrđen podnosiocu istog (putem pošte, telefona ili e-maila).
- Ako je prigovor osnovan i nalazi se u opsegu njegovog odlučivanja, ICS može da donese odluku o načinu rješavanja prigovora, a ako je prigovor koji nije u opsegu njegovog odlučivanja istu dostavlja Komisiji za žalbe i prigovore.
- Neblagovremene i neosnovane prigovore ICS može da odbaci svojom odlukom.
- Odluka koja se dostavlja podnosiocu prigovora mora da bude donijeta, ili preispitana i odobrena od osoba koje prethodno nisu bile uključene na predmetu prigovora.
- Odlučivanje je zasnovano na principu odlučivanja na osnovu činjenica.