

PRIJEM, VREDNOVANJE I DONOŠENJE ODLUKA PO ŽALBAMA

Napomena:

(dio dokumentiranog procesa ICS PRC 9.7.1- za primanje, vrednovanje i donošenje odluka po žalbama.)

Žalba: zahtjev osobe ili organizacije koja vrši ocjenjivanje usuglašenosti ili je predmet ocjenjivanja usuglašenosti, certifikacijom tijelu da ponovo razmotri odluku koju je donijelo u vezi s tim predmetom.

Žalba na neku odluku koju smo donijeli, a koja može biti (ali nije time ograničena):

- odluka o dodjeli certifikata
- odluka o suspenziji i/ili povlačenju certifikata,
- odluka o prekidu poslovne suradnje
- ...i drugo.

PODNOŠILAC ŽALBE

- Poželjno je da žalba budu dostavljena što hitnije u pisanim putem s naznakom „Žalba“ i s pripadajućim dokazima, informacijama i pojašnjenjima kojima podnosilac žalbe dokazuje svoje navode;
- Žalba se može dostaviti lično, putem elektronske pošte na e-mail adresu „info@ics-norm.com“ ili putem pošte;

POSTUPAK KOJI PROVODI ICS:

Postupak rješavanja žalbe se sprovodi kroz sljedeće aktivnosti

- Informiranje klijenata o žalbenom postupku se vrši tako da mu se dostavlja „Pravilnik certifikacije sistema upravljanja“ prilikom davanja ponude za inicijalni ili predstojeći nadzorni audit;
- Podnosilac žalbe može podnijeti žalbu na ocjenu usuglašenosti ICS-u u roku od sedam (7) radnih dana od dana prijema zvaničnog izvještaja o izvršenom auditu. Žalba se može podnijeti u slobodnoj formi u pisanoj obliku.
- Prosljeđivanje žalbe ICS-u se može izvršiti:
 - e-mailom ili
 - direktno poštom.
- Po prijemu žalbe na ocjenu usuglašenosti PR ili vlasnik procesa kontrolira kompletost i razumljivost žalbe, kao i usklađenost sa definiranim načinom i rokovima u kojima se žalba može podnijeti. Prijem svake žalbe treba da bude odmah potvrđen podnosiocu žalbe (putem pošte, telefona ili e-maila). Za potvrđivanje prijema žalbe odgovoran je PR ili vlasnik procesa. Ako vlasnik procesa konstatuje nekompetentnost ili nejasnoću u primljenoj žalbi, dužan je da o tome informira podnosioca žalbe.
- Evidentiranje žalbe podrazumijeva sakupljanje i unošenje relevantnih podataka u registar žalbi od strane PR-a ili vlasnika procesa;
- Praćenje žalbenog postupka se vrši sve dok se ne izvrši zatvaranje žalbenog postupka
- Direktor u pisanoj formi izvještava podnosioca žalbe o odluci i o pouci o daljem postupku ako je podnosilac žalbe nezadovoljan predloženim rješenjem.
- Direktor s podnosiocem žalbe utvrđuje da li i u kojoj mjeri predmet žalbe i njegovo rješenje treba da budu javno dostupni.
- U slučaju nezadovoljstva odgovorom podnosilac žalbe ima mogućnost da se obrati nadležnom ministarstvu odnosno nadležnom sudu.

Ako želite da dobijete više informacija o načinu podnošenja, prijemu, vrednovanju i donošenju odluka po žalbi, možete nas kontaktirati i na telefon +387 33 831 550.