

## PRIJEM, VREDNOVANJE I DONOŠENJE ODLUKA PO PRIGOVORIMA

### Napomena:

*(dio Procesa ICS PRC 9.8.5 procesi za prijem, vrednovanje i donošenje odluka po prigovorima)*

**Prigovor:** Izraz nezadovoljstva ICS-u, različitog od žalbe, od strane bilo koje osobe ili organizacije, koje se odnosi na aktivnosti ICS-a ili certificiranog klijenta, uz očekivani odgovor.

Prigovor se upućuje na izvršene usluge, koju nam osim vas, može uputiti i vaš klijent.

Prigovor se može odnositi *(ali nije ograničena na)*:

- na rad naših auditora;
- na rad našeg ureda (administracija);
- na rad naših angažiranih vanjskih saradnika (npr. „tehničkih eksperata“);
- na sumnju da je došlo do povrede privatnosti vaših podataka;
- da smo izdali certifikat organizaciji koja krši osnovnu poslovnu etiku, zagađuje okolinu ili ne poštuje prava zaposlenika, ....i drugo.

### PODNOŠILAC PRIGOVORA

- Poželjno je da prigovori budu dostavljeni što hitnije u pisanim putem s naznakom „Prigovor“ i s pripadajućim dokazima, informacijama i pojašnjenjima kojima podnosilac prigovora dokazuje da se radi o prigovoru. Prigovor se može dostaviti lično, putem elektronske pošte na e-mail adresu „info@ics-norm.com“ ili putem pošte;

### POSTUPKA KOJI PROVODI ICS:

**Postupak rješavanja prigovora se sprovodi kroz sljedeće aktivnosti:**

- Prijem i evidentiranje prigovora, gdje ICS preispituje prigovor, utvrđuje na koga se odnosi, radi li se o prigovoru na certifikacijske aktivnosti za koje je ICS odgovoran i je li razlog za prigovor nedvosmisleno naveden i obrazložen;
- Potvrđivanje prigovora gdje ICS o zaprimljenom prigovoru ICS po mogućnosti, obavještava podnosioca u pisanom obliku u roku od sedam (7) radnih dana;
- Sakupljanje informacija i dokumenata koja se odnose na predmet prigovora;
- Početno ocjenjivanje prigovora i istraživanje osnova prigovora;
- Praćenje prigovora;
- Obavještavanje klijenta o „auditu s kratkom najavom“;
- Slanje odgovora na prigovor i saopćavanje odluke;
- Sprovođenje svih korektivnih akcija i zatvaranje prigovora.

Napomena :

- Ako podnosilac prigovora ne dostavi tražene dodatne informacije u zadanom roku, prigovor neće biti obrađen;
- Ako ICS ocijeni da se pristigli prigovor odnosi na certifikacijske aktivnosti za koje je odgovoran pokreće postupak rješavanja prigovora i dostavlja ga predsjedniku Komisije za žalbe i prigovore na dalji postupak
- Komisije za žalbe i prigovore izrađuje prijedlog Odluke o rješenju prigovora i prijedlog odgovora podnosiocu prigovora, a direktor ICS-a donosi Odluku o rješenju prigovora;
- Odluka o prigovoru se dostavlja podnosiocu prigovora;
- Ukoliko zainteresirana strana nije zadovoljna postupkom i rješenjem prigovora koji je proveo ICS - Komisija može prigovor proslijediti akreditacijskom tijelu.

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