

**PROCES :**

**PODNOŠENJE, ISTRAŽIVANJE I ODLUKE PO PRIGOVORIMA**  
dio procesa ICS PRC 9.8 /dijagram toka/

## ANNEX A.1

**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 na razmatranje te ćemo poduzeti sve što je moguće da ispunimo što se od nas očekuje.**

### PRIGOVOR:

**Prigovor** – Izraz nezadovoljstva ICS-u, bilo koje osobe ili organizacije na aktivnosti Certifikacijskog tijela, (izuzev žalbe) na koju se očekuje odgovor.

Prigovor se upućuje na izvršene usluge, koje nam osim Vas, može uputiti i Vaš klijent.

Prigovor se može odnositi (a nije time ograničena):

- na rad auditora,
- na rad našeg ureda (administraciju),
- na sumnju da je došlo do povrede privatnosti vaših podataka,
- da smo izdali certifikat organizaciji, koja krši osnovnu poslovnu etiku, zagađuje okoliš ili ne poštuje prava radnika, ..itd,
- i drugo.

### Napomena : Ovo je Izvod iz dokumentovanog procesa!

Obrada prigovora:

Pisani prigovor može biti poslan elektronskom poštom ili pismom i treba sadržavati sljedeće:

- Ime osobe koja upućuje prigovor,
- Naziv organizacije (ako je relevantno),
- Poštansku adresu i/ili e mail,
- Referencu na uslugu, ured, područje i sl.
- Razlog (opis),
- Pisani prigovor bit će zaprimljena od strane osobe(a) odgovornih za vođenje prigovora,
- Inicijalni odgovor bit će poslan unutar 5 radnih dana, kako bi obavijestili o prijemu prigovora.
- Prigovor će biti potvrđen s obzirom na prikupljene podatke, analizu i potrebne ispravke, korektivne akcije bit će dogovorene i implementirane,
- Odgovarajuća dokumentacija o prigovoru bit će zadržana,
- ICS ovlaštena osoba koja prethodno nije bila uključena u procesu obrade prigovora poslat će pismeni odgovor osobi koja je podnijela prigovor sa ishodom procesa i odlukom ICS-a. Podnositelj prigovora bit će informiran o mogućnostima podizanja nove žalbe ili prigovora ukoliko odgovor nije zadovoljavajući.
- Prigovori trebaju biti podnesene posjedniku certifikata prije nego su podnijete ICS-u.

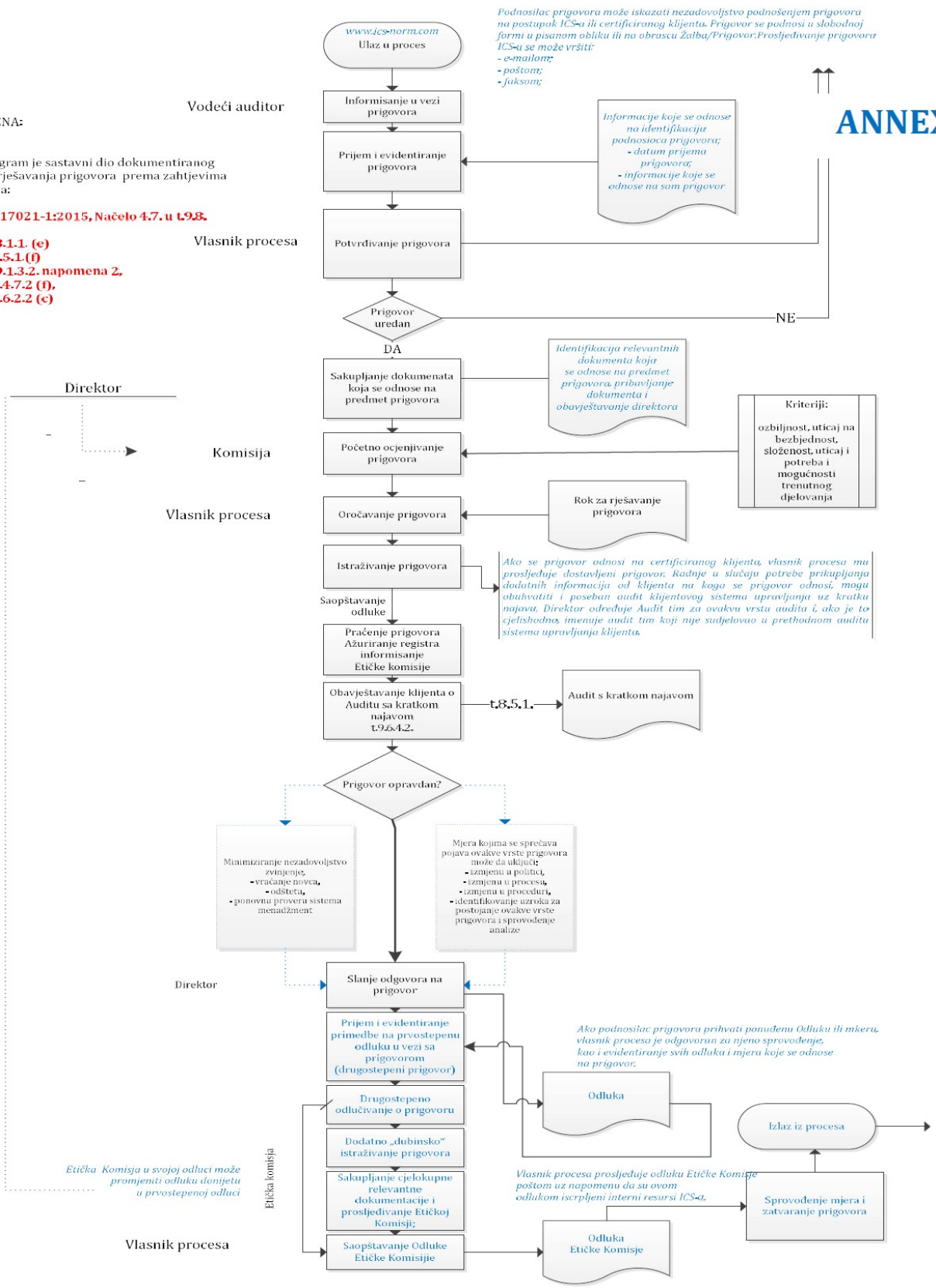
**PROCES : dio procesa ICS PRC 9.8 /dijagram toka/**

**NAPOMENA:**

Ovaj dijagram je sastavni dio dokumentiranog procesa rješavanja prigovora prema zahtjevima standarda:

**ISO/IEC 17021-1:2015, Načelo 4.7. u t.9.8.**

- t.8.1.1 (e)
- t.8.5.1 (f)
- t.9.1.3.2. napomena 2,
- t.9.4.7.2 (f),
- t.9.6.2.2 (c)



Podnositelj prigovora može iskazati nezadovoljstvo podnošenjem prigovora na postupak ICS-a ili certificiranog klijenta. Prigovor se podnosi u slobodnoj formi u pisanom obliku ili na obrascu Zahtjev/Prigovor. Proseljivanje prigovora ICS-u se može vršiti:  
- e-mailom;  
- poštom;  
- faksom;

**ANNEX A.1**

Informacije koje se odnose na identifikaciju podnosioca prigovora;  
- datum prijema prigovora;  
- informacije koje se odnose na sam prigovor

Identifikacija relevantnih dokumenata koja se odnose na predmet prigovora, pribavljanje dokumenata i obavještanje direktora

Kriteriji:  
ozbiljnost, uticaj na bezbjednost, složenost, uticaj i potreba i mogućnosti trenutnog djelovanja

Rok za rješavanje prigovora

Ako se prigovor odnosi na certificiranog klijenta, vlasnik procesa mu prosjeduje dostavljeni prigovor. Kadnje u slučaju potrebe prikupljanja dodatnih informacija od klijenta na koga se prigovor odnosi, mogu obuhvatiti i poseban audit klijentovog sistema upravljanja uz kratku najavu. Direktor određuje Audit tim za ovakvu vrstu audita i, ako je to cjelishodno, imenuje audit tim koji nije sudjelovao u prethodnom auditu sistema upravljanja klijenta.

t.8.5.1. Audit s kratkom najavom

Minimiziranje nezadovoljstvo zvinjenje:  
- vraćanje novca,  
- ošteta,  
- ponovna provjera sistema menadžment

Mjera kojima se sprečava pojava ovakve vrste prigovora može da uključuje:  
- izmjenu u politici,  
- izmjenu u procesu,  
- izmjenu u proceduri,  
- identifikovanje uzroka za postojanje ovakve vrste prigovora i sprovođenje analize

Ako podnositelj prigovora prihvati ponuđenu Odluku ili mjeru, vlasnik procesa je odgovoran za njeno sprovođenje, kao i evidentiranje svih odluka i mjera koje se odnose na prigovor.

Vlasnik procesa prosjeduje odluku Etičke Komisije poštom uz napomenu da su ovom odlukom iscrpljeni interni resursi ICS-a.

Etička Komisija u svojoj odluci može promjeniti odluku donijetu u prvostepenoj odluci