



PROCES

PRIMANJE, VREDNOVANJE I DONOŠENJE ODLUKA PO ŽALBAMA

ICS PRC 9.7.1.

**za primjenu ovog procesa
odgovorno je rukovodstvo ICS-a**

ICS Business Assurance, BiH
Phone: +387 33 831 550 (office)
Fax: + 387 33 831 550
Web: www.ics-norm.com
E-mail: info@ics-norm.com



**Institute for Certification of Systems d.o.o.,
Sarajevo**

Džemala Bijedića 129, 71000 Sarajevo (BiH)

Oznaka DOKUMENTA
ICS PRC- 9.7.1.Izradio:
Rejhana Džaka (PR)Odobrio:
Nedim Čaušević (GM)

stranica 2 od 9

Ovo izdanje procesa pripada kontroliranim dokumentima sistema upravljanja INSTITUTA ZA CERTIFICIRANJE SISTEMA d.o.o. Sarajevo. Izdavanja i izmjene ovog dokumenta sprovode se shodno definiranim procedurama sistema.

Status dokumenta:

REV. (revision)	IZDANJE (edition)	IZRADIO	ODOBRIO (approved by)	DATUM (date)	PROMJENA NA STRANICI (Changes follow up)	NAPOMENA Valid from:
U ovom dokumentu oznaka revizije se odnosi na sve strane. Svaka sljedeća izmjena bit će označena bold i <i>italic</i> slovima!						
0	1.izdanje	Anel Hurem, OO	Nedim Čaušević, Direktor	19.06.2016.		POVUČEN
1	1.izdanje	Rejhana Džaka, PRK	Nedim Čaušević, Direktor	20.12.2017.		POVUČEN
2	1.izdanje	Rejhana Džaka, PRK	Nedim Čaušević, Direktor	10.04.2019.	2, 4	POVUČEN
3	1.izdanje	Rejhana Džaka, PRK	Nedim Čaušević, Direktor	02.12.2019.	3, 4	ICS DI 13 POVUČEN 04.03.2020.
0	2.izdanje	Rejhana Džaka, PR	Nedim Čaušević, GM	17.02.2020.		AKTIVAN od 04.03.2020.

(potpis)

(potpis)

NAPOMENA:

© Proces je ekskluzivno vlasništvo INSTITUTA ZA CERTIFICIRANJE SISTEMA d.o.o. Sarajevo i zabranjeno je izdavanje ili reprodukovanje na bilo koji način, bez prethodnog pisanog odobrenja vlasnika. Primjerci ovog procesa izdaju se bilo kojoj zainteresiranoj strani isključivo po odobrenju Direktora INSTITUTA ZA CERTIFICIRANJE SISTEMA d.o.o. Sarajevo ili lica koje ima hijerarhijsko odobrenje za vršenje ove radnje!

Oznaka DOKUMENTA

Izradio:

Odobrio:

ICS PRC- 9.7.1.

Rejhana Džaka (PR)

Nedim Čaušević (GM)

stranica 3 od 9

1.0 SVRHA DOKUMENTA

Ovim procesom se definiše proces za primanje, vrednovanje i donošenje odluka po žalbi u skladu sa zahtjevima standarda ISO/IEC 17021-1:2015, t.9.7.1., kao i zahtjevima ISO 27006:2015, t.9.7.

2.0 PODRUČJE PRIMJENE

Proces se primjenjuje u ICS-u i obavezan je za sve zaposlene (auditore, tehničke eksperte, administraciju).

3.0. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

RU 02 – definisano dokumentom „referentni dokumenti i zakonska regulativa u sistemu rada ICS-a“

4.0 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

RU 01- definisano dokumentom “definicije i skraćenice”.

4.1. POVJERLJIVOST

ICS održava povjerljivost na svim nivoima vlastite organizacije vezano uz žalbe koje se dobiju tokom poslovanja. Nijedna žalba upućena na rad ICS neće se otkrivati bilo kojim trećim stranama osim u odgovoru na pravni postupak ili ako tako zahtijeva akreditacijsko tijelo kao dio akreditacijskog postupka. Naručiocevo ime, lokacija, opseg certifikacije i kontakt brojevi mogu se upisati u odgovarajuće direktorije. Društvo ICS održava vlastiti direktorij zaprimljenih žalbi i rješenja koja su nastala po osnovu istih.

Oznaka DOKUMENTA
ICS PRC- 9.7.1.Izradio:
Rejhana Džaka (PR)Odobrio:
Nedim Čaušević (GM)

stranica 4 od 9

5. OPIS POSTUPKA

5.1. OPŠTE

Ideal svakog certifikacijskog postupka, a time i osnovni zadatak ICS-a u provođenju certifikacijskog postupka jeste donošenje pravilnih, zakonitih i nepristrasnih odluka certifikacije. No, složeni proces certifikacije izvor je različitih subjektivnih i objektivnih razloga koji u konkretnom slučaju mogu uzrokovati da ICS nekada ne ostvari svoju temeljnu zadaću – donošenje zakonite i nepristrasne odluke. Donošenjem odluka o certifikaciji ponekad se ugrožavaju ciljevi (zakonitost i nepristrasnost), dovodi se u pitanje transparentnost i nepristrasnost same certifikacije, te dolazi do slabljenja povjerenja u istu. Radi sprečavanja ovih posljedica, pored različitih sredstava koje klijentu stoje na raspolaganju, svakako je i ovaj proces. Prema standardu ISO/IEC 17000 Ocjenjivanje usklađenosti – Rječnik i opšta načela definicije pritužbi i žalbi su:

Prigovor ili pritužba (Complaint) je "izraz nezadovoljstva, različit od žalbe koji osoba ili organizacija upućuje tijelu za ocjenjivanje usklađenosti ili akreditacijskom tijelu koji se odnosi na radnje toga tijela, pri čemu se očekuje odgovor.

Žalba ili priziv (Appeal) je "zahtjev podnositelja predmeta ocjenjivanja usklađenosti tijelu za ocjenjivanje usklađenosti ili akreditacijskom tijelu da to tijelo ponovno razmotri odluku koju je donijelo o tome predmetu.

ICS se u ovom procese koristi sljedećom klasifikacijom/specifikacijom:
"Major" žalbama smatraju se:

- Žalbe akreditacijske agencije vezane za klijente koje smo mi certificirali,
- Žalbe ostalih fizičkih i pravnih osoba vezane za klijente koje smo mi certificirali,
- Neprihvatljivi standardni ugovori,
- Neprihvatljive odluke o certifikaciji (prigovori/zahtjevi),
- Mogućnost ili prijetnja od zakonskog postupka, procesi koji su otkriveni javnosti ili potraživanja za naknadu štete,
- Certifikati koji nisu izdani u roku tri (3) mjeseca od korektivne radnje.

Sve ostale žalbe klasificiraju se kao "minor". Sljedeće stavke se koriste u godišnjoj statistici kao podloga za analiziranje razloga ili uzroka za žalbe:

- Sve žalbe trećih strana na naše klijente,
- Nedostupnost ICS zaposlenika,
- Predugo vrijeme za čekanja za upite ili ponude,
- Neprihvatljiva cijena ili ugovor, neprihvatljiva ili netačna ponuda,
- Kritike vezane za datum, sastav audit tima, vrijeme audita,
- Nedostaci u provođenju usluge, rezultatima, audit izvještaju,
- Predugo vrijeme čekanja na izdavanje certifikata,
- Greške u certifikatima, oštećeni certifikati,
- Neprihvatljivo vrijeme procesiranja računa, netačni računi,
- Ostalo.

Oznaka DOKUMENTA
ICS PRC- 9.7.1.

Izradio:
Rejhana Džaka (PR)

Odobrio:
Nedim Čaušević (GM)

stranica 5 od 9

Proces postupanja sa žalbama obuhvata najmanje sljedeće elemente i metode:

- a) prikaz procesa za prijem, validaciju i istraživanje žalbe i za odlučivanje o tome koje mjere treba poduzeti kao odgovor na njih, uzimajući u obzir rezultate prethodnih sličnih žalbi;
- b) praćenje zapisivanje žalbi, uključujući i mjere poduzete za njihovo rješavanje;
- c) osiguravanje da svaka odgovarajuća korekcija i korektivna akcija bude poduzeta.

5.2. ODGOVORNOSTI

Direktor je odgovoran za:

- Definisane pravila vezanih za upravljanje žalbama,
- Dobro funkcionisanje upravljanja žalbama, te njegovu procjenu,
- Prenos informacija zainteresovanim stranama,
- Povjerljivost žalbi koje se tiču osoba,
- Pokretanje pravnih postupaka, kontakt sa osiguravajućim društvima ili u slučaju potrebe odnos s javnošću

PR je odgovoran za:

- Uspostavu i održavanje ovog dokumentovanog procesa,
- Podršku u rješavanju žalbi u pojedinačnim slučajevima, na traženje direktora,
- Analizu žalbi vezano za slabosti unutar ICS-a i moguća poboljšanja,
- Pokretanje korektivnih akcija i poboljšanja,
- Provjeru provođenja pravila upravljanja žalbama,
- Koordinaciju sa Komisijom za žalbe.

Menadžer za certifikaciju je odgovoran za sve žalbe koje se odnose na certifikaciju sistema:

Manadžer za planiranje i administraciju odgovoran je za:

- Ispravnu obradu žalbi,
- Kontakt s podnosiocem žalbe i prenos informacija,
- Uključivanje zaposlenika u proces obrade žalbe.

Svaki zaposlenik je odgovoran za:

- Zaprimanje žalbe,
- Sudjelovanje u rješavanju žalbe po odluci PR-a.

5.3 OPIS AKTIVNOSTI

Ovom tačkom opisan je način zaprimanja i rješavanja dospjelih žalbi. Proces za primanje, vrednovanje i donošenje odluka po žalbama podijeljen je na četiri (4) djelimična procesa i to:

5.3.1. ZAPRIMANJE I EVIDENCIJA ŽALBE

Žalbe se mogu zaprimiti u formi pisma, e-maila, telefonom, lično ili popunom obrasca OB:ICS-70 Prigovor/Žalba.

Slijedeće stavke nisu žalbe u smislu ovog procesa i ne unose se u Knjigu žalbi:

- Sitne greške u računima, dopisima i slično ukoliko administratori iste mogu odmah Ispraviti,
- Žalbe zaposlenika ICS-a koje se odnose na interne postupke. Takve žalbe treba uputiti PR koji je odgovoran za rješavanje istih,
- Žalbe na ponašanje zaposlenika ICS-a ili vanjskih auditora i/ili tehničkih eksperata (ponašanje, izjave i komentari). Takve žalbe također rješava PR i tretira ih kao osjetljivo pitanje!

5.3.2. EVIDENCIJA – UNOŠENJE DOSTUPNIH DOKUMENATA U KNJIGU ŽALBI

Osoba koja unosi prispjelu žalbu u Knjigu žalbi je osoba koja je prva zaprimila žalbu bez obzira da li je uključena u obradu iste. Svi dostupni dokumenti ili zapisi na temelju usmenog saopštenja unose se u polje „opis žalbe“. Nije dozvoljeno upisivati imena zaposlenika ICS-a ili vanjskih auditora. Žalbu može podnijeti naručilac postupka certifikacije u slučaju preispitivanja bilo koje, po njega nepovoljne, odluke ICS-a koja se odnosi na njegov željeni certifikacijski status.

Nepovoljne odluke uključuju:

- odbijanje prihvaćanja prijave za izdavanje certifikata,
- odbijanje nastavka postupka certifikacije,
- odluke o odbijanju, obustavi ili povlačenju certifikata. i
- sve druge aktivnosti koje sprečavaju dobivanje ili održavanje certifikata.

Žalba se može podnijeti u roku od petnaest (15) dana od dana stvaranja okolnosti koje su izazvale žalbu, odnosno dana prijema dokumenta na koji se odnosi žalba. Može se predati lično ili putem pošte, zaprimaju se u centrali ICS-a. Žalba se zatim prosljeđuje PR koji otvara predmet u kojem se čuvaju svi zapisi vezani za istu. U slučaju žalbe zaprimljene od „zainteresirane strane“ koja nije klijent ICS-a, potrebno je dobro razmisliti je li primjereno odgovoriti ili ne, uzimajući u obzir moguće preuzimanje odgovornosti. U takvim slučajevima o sadržaju odgovora treba se usaglasiti s klijentom.

Oznaka DOKUMENTA

Izradio:

Odobrio:

ICS PRC- 9.7.1.

Rejhana Džaka (PR)

Nedim Čaušević (GM)

stranica 7 od 9

PR provjerava je li žalba pravovremeno podnesena te odnosi li se na aktivnosti certifikacije koje obavlja ICS. Isto tako PR provjerava:

- Utiče li žalba na javnost?
- Sadrži li žalba pravno bitne elemente?
- Je li žalba povjerljiva, odnosi li se na zaposlenika?

Također, obavještava podnosioca žalbe o prijemu žalbe i o eventualnim dodatnim informacijama koje je potrebno dostaviti. Ukoliko se iz primljenog materijala ne može zaključiti da se radi o aktivnostima koje ne obavlja ICS, te ako žalba nije pravovremeno podnesena, PR predlaže direktoru donošenje rješenja o odbacivanju žalbe.

5.3.3. ANALIZA ŽALBE

Ukoliko žalbu nije moguće odmah zaključiti, klijentu se šalje pisana obavijest o zaprimljenoj žalbi. Žalbe se obrađuju na temelju potpunog razumijevanje iste iz gledišta osobe ili organizacije koja je podnijela žalbu. Namjera je da se predlože i provedu korektivne akcije koje su potrebne za konkretni slučaj. Kompletna dokumentacija vezana za žalbu mora biti arhivirana u skladu s principima poslovanja ICS-a. S žalbama se mora brzo postupati uzimajući pritom u obzir stvarno potrebno vrijeme za rješavanje iste. U slučaju da je podnosilac žalbe podnosilac zahtjeva za certifikaciju ili imalac certifikacije PR razmatra žalbu te, ovisno o sadržaju iste, direktoru predlaže način rješavanja žalbe ili upućivanje žalbe direktno na Komisiju za žalbe (KŽ). Ukoliko se analizom odluče za prvi slučaj, PR dopisom obavještava podnosioca žalbe o odluci direktora. Ukoliko se PR nakon analize, odluči za drugi slučaj (upućivanje žalbe direktno na KŽ) ili ako podnosilac žalbe ima primjedbe na odluku iz prethodnog koraka, kompletan materijal proslijeđuje se KŽ-u. Komisiji za žalbe, pored dokumentacije koju je priložio podnosilac žalbe, stoji na raspolaganju pravno tumačenje elemenata žalbe koje osigurava pravnik zaposlen u ICS-u. Komisija za žalbe donosi odluku o rješavanju žalbe, a na temelju koje direktor donosi konačno rješenje. Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba. Istraživanje i odluka o žalbi ne smije rezultirati nikakvim diskriminirajućim mjerama. Rješenje direktora sadržava uputstva na eventualna pravna sredstva i, preko PR, dostavlja se podnosiocu žalbe.

Ukoliko PR ništa ne poduzme u roku od pet (5) dana automatski se obavještava direktor (1. stepen eskalacije). Ukoliko ni on ne reagira u roku pet (5) dana obavještava se Komisja za žalbe (2. stupanj eskalacije). Sama žalba može dobiti status „na čekanju“ ukoliko se očekuje odgovor kupca i nije moguće ništa poduzeti dok se ne dobije odgovor. Ukoliko se obrada žalbe ne započne ponovo nakon tri (3) mjeseca, pokreće se 1. stepen eskalacije. Nakon šest (6) mjeseci pokreće se 2. stepen eskalacije.

Cilj ICS-a je rješavanje žalbe u roku od šezdeset (60) dana. Ukoliko je rješavanjem žalba prihvaćena, ICS ponavlja one korake procedura koji su bili predmet žalbe. Jedanput godišnje, prilikom preispitivanja sistema upravljanja od strane rukovodstva vrši se analiza žalbi te načina njihovog rješavanja.



Oznaka DOKUMENTA
ICS PRC- 9.7.1.

Izradio:
Rejhana Džaka (PR)

Odobrio:
Nedim Čaušević (GM)

stranica 8 od 9

5.3.4. EVIDENTIRANJE I ČUVANJE DOKUMENTOVANIH INFORMACIJA - ZAPISA

Obrasci: žalbe (pismo, e-mail, OB:ICS-70); odluka o rješavanju žalbe; rješenje direktora predstavljaju zapise i čuvaju se trajno.

6. PRILOZI

- OB:ICS-70 Prigovor/Žalba



ANNEX 1**POLITIKA
RJEŠAVANJA ŽALBI**

Svaki korisnik usluga ICS-a kod certifikacije sistema upravljanja ima pravo na žalbu u slučaju da smatra da se proces provjere usklađenosti nije odvijao u skladu sa zahtjevima standarda koji se odnose na ove oblasti, tj. da ICS ponovno razmotri odluku koju je donijelo o tome predmetu.

U ICS-u posvećeni smo pružanju transparentnih i visokokvalitetnih usluga koje su dostupne svima koji sa nama stupaju u kontakt, trudeći se da Vaše iskustvo učinimo odličnim. Također znamo da stvari ponekad mogu da krenu naopako i tu stupa na snagu naša politika rješavanja žalbi. Ukoliko imate žalbu na neku našu odluku a koju želite da nam saopštite, molimo Vas da nam se direktno obratite, jer ćete nam na taj način pomoći da učimo na svojim greškama i da poboljšamo kvalitet svojih usluga gdje god je to moguće.

Šta ćemo uraditi?

Bez obzira na predmet Vaše žalbe, odakle nas kontaktirate ili koji kanal komunikacije pritom koristite, žalbi ćemo pristupiti ozbiljno i nepristrasno. Naša politika je da Vam u roku od pet radna dana potvrdimo da smo žalbu primili, a da je u potpunosti riješimo u roku od petnaeset dana. U složenijim slučajevima ili ukoliko je Vaša žalba prenesena na viši nivo mogući su i duži vremenski rokovi, a o tome ćemo Vas obavijestiti u direktnom kontaktu sa Vama.

Želimo da ispravimo situaciju u Vašu korist gdje god možemo i raditi ćemo na rješavanju pitanja brzo i pravično. Objasniti ćemo Vam šta je pošlo naopako i zbog čega i preduzeti ćemo sve radnje da ispravimo problem. U određenim situacijama možemo samo da Vam se izvinemo, ali ćemo na osnovu Vaše sugestije dobiti preporuke za poboljšanja u našem budućem radu.

Kako uložiti žalbu?

Ako želite da uložite žalbu, možete to učiniti putem email-a, slanjem pisma, telefonom, popunom obrasca: OB:ICS-70. Međutim, savjetujemo Vam da nam žalbu uputite u pisanom obliku kad god je to moguće. Žalbu treba podnijeti u roku od 15 dana od dana kada se događaj odigrao, ili od dana kada ste postali svjesni problema.

Insitut za certificiranje sistema
Džemala Bijedića 129, Novi grad Sarajevo
info@ics-norm.com
+ 387 33 831 550

S poštovanjem,