

Izd./Rev. 01/03

PROCEDURA

O POSTUPANJU SA ŽALBAMA I PRIGOVORIMA
oznaka: ICS-DI 13

1. SVRHA DOKUMENTA

Ovom Procedurom se definiše *postupak prijema, vrednovanja i donošenja odluka o žalbama i prigovorima* u skladu sa zahtjevom standarda ISO/IEC 17021-1:2015, Ocjenjivanje usaglašenosti – Zahtjevi za tijela koja provode audit i certifikaciju sistema upravljanja – 1. dio Zahtjevi (ISO/IEC 17021-1:2015: EN ISO/IEC 17021-1:2015).

2. PODRUČJE PRIMJENE

Procedura se primjenjuje u ICS-a i obavezna je za sve zaposlenike (auditore, tehničke eksperte, administraciju).

3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

3.1 *ISO/IEC 17021-1:2015 Ocjenjivanje usaglašenosti – Zahtjevi za tijela koja provode audit i certifikaciju sistema upravljanja – 1. dio Zahtjevi (ISO/IEC 17021-1:2015: EN ISO/IEC 17021-1:2015, tačka 4.7, 9.7 i 9.8;*

3.2 *Poslovník, Tačka 9.7 i 9.8;*

4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

ICS	Institut za Certificiranje Sistema d.o.o. Sarajevo
Prigovor:	Izraz nezadovoljstva, osim žalbe, upućen ICS- u od strane bilo koje osobe ili organizacije u vezi sa aktivnostima rada ICS-a, pri čemu se očekuje odgovor.
Žalba:	Zahtjev upućen ICS-u da ponovo razmotri bilo koju nepovoljnu odluku u vezi certifikacije, a koja se odnosi na željeni status certifikacije.

Napomena:

U nepovoljne odluke spadaju: odbijanje prihvatanja zahtjeva za certifikaciju, odbijanje da se nastavi audit, zahtjevi za korektivnim akcijama, promjene u opsegu certifikacije, odluke da se suspenduje, povuče ili smanji područje certifikacije i bilo koja druga mjera ili akcija koja sprječava sticanje certifikacije.

5. OPIS POSTUPKA

5.1 FORMIRANJE KOMISIJE ZA ŽALBE I PRIGOVORE

U cilju obezbjeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti, direktor ICS-a imenuje Komisiju za žalbe i prigovore, uzimajući u obzir odsustvo poslovnog interesa i činjenicu da članovi Komisije ne smiju biti osobe koje su posredno ili neposredno bile uključene ili povezane sa aktivnostima koje su predmet žalbe.

Rad Komisije je propisan Pravilnikom o radu komisija, oznaka: QMD-RT-03.

5.2 POSTUPAK RJEŠAVANJA ŽALBI

Žalba se mora podnijeti pisanim putem u roku od petnaest (15) dana od dana stvaranja okolnosti zbog kojih je do žalbe došlo. Žalba mora sadržavati dokaze, dokumentaciju i zapise kojima se dokazuje osnovanost žalbe. Može se predati lično ili putem pošte.

Operation planner prima i evidentira dostavljenu žalbu, otvara predmet žalbe, dodjeljuje odgovarajući broj, **obavještava podnosioca žalbe da je ICS primio žalbu** i dostavlja je bez odlaganja predsjedniku Komisije za žalbe i prigovore. U vezi predmeta žalbe Komisija može zatražiti dodatne informacije i zapise od podnosioca žalbe ili ICS-a. U cilju osiguranja neovisnosti, nepristranosti i objektivnosti, u rješavanje ne smiju biti uključene osobe koje su posredno ili neposredno bile uključene ili povezane s aktivnostima na koje se žalba odnosi. Povjerljivost i tajnost osiguravaju se izjavama koje potpisuju članovi Komisije.

Na osnovu pregleda zapisa o provođenju postupka koji je predmet žalbe i pregleda druge potrebne dokumentacije, Komisija ocjenjuje opravdanost odluke ICS-a, na koju je podnosilac uložio žalbu. U roku od trideset (30) dana, od dana prijema žalbe, Komisija donosi odluku o žalbi, dostavlja je direktoru na odobrenje. Ako direktor iz neopravdanih razloga ne prihvati Odluku Komisije, Komisija se može direktno obratiti akreditacijom tijelu. O konačnoj Odluci se obavještava podnosilac žalbe u pisanoj formi.

Protiv odluke Komisije podnosilac žalbe može pokrenuti upravni spor pred nadležnim Sudom u Sarajevu.

Predmet rješavanja žalbe obavezno sadrži: pisanu žalbu, sva relevantna dokumenta koja se odnose na njeno rješavanje i odluku Komisije.

Istraga i odluka o žalbi ne smiju rezultirati nikakvim diskriminirajućim aktivnostima.

Jednom (1) godišnje rukovodstvo ICS-a analizira žalbe, načine njihovog rješavanja i donesene odluke, kao dio aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva.

5.3 POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Prigovori se mogu odnositi na postupak rada ICS-a koji uključuje i postupak rada zaposlenih u ICS-u i vanjskih saradnika (auditora i tehničkih eksperata).

Prigovori se mogu dostaviti lično u ICS, **putem elektronske pošte na e-mail adresu: info@ics-norm.com** ili putem pošte. **Operation planner** prima i evidentira dostavljeni prigovor, otvara predmet prigovora, dodjeljuje odgovarajući broj, **kad god je to moguće obavještava podnosioca prigovora da je ICS primio prigovor** i saziva Komisiju ICS-a za razmatranje predmeta prigovora.

Komisija mora potvrditi da li se prigovor odnosi na aktivnosti certifikacije za koje je ICS odgovoran, i ako je tako, mora se njime baviti. Ukoliko se prigovor odnosi na certifikovanog klijenta, onda se prilikom ispitivanja prigovora mora razmotriti efektivnost certifikovanog sistema upravljanja.

Nakon što se sakupe sve relevantne informacije u vezi rješavanja prigovora, po potrebi i od akreditacijskog tijela, Komisija formira izvještaj sa prijedlogom rješenja prigovora i isti dostavlja direktoru ICS-a na odobravanje.

U postupku rješavanja prigovora, direktor ICS-a može da donese odluku o poduzimanju sljedećih aktivnosti:

- vanredni nadzorni audit,
- vanredni interni audit (ukoliko je uzrok u unutrašnjem sistemu upravljanja),
- traženje mišljenja od odgovarajućeg organa, i ostalih izvora.

Direktor ICS-a donosi konačnu odluku o prigovoru, uzimajući u obzir prijedlog rješenja i sve dostavljene relevantne informacije. Podnosilac prigovora se obavještava pisanim putem o odluci, u roku ne dužem od šezdeset dana (60) dana od dana prijema prigovora. Predmet rješavanja prigovora obavezno sadrži: pisani prigovor, sva relevantna dokumenta koja se odnose na njegovo rješavanje, izvještaj s prijedlogom rješenja i odluku direktora.

Istraga i odluka o prigovorima ne smije rezultirati diskriminirajućim aktivnostima protiv podnosioca prigovora.

Jednom (1) godišnje, rukovodstvo ICS-a analizira prigovore, načine njihovog rješavanja i donesene odluke, kao dio aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva.

5.4 PODUZIMANJE MJERA I AKCIJA NAKON RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Razmatranjem i rješavanjem prigovora, ICS dolazi i do saznanja koja koristi za poboljšanje vlastitog sistema upravljanja. Kao posljedicu rješavanja prigovora, ICS može poduzeti neke od aktivnosti, kao što su: korektivne akcije (***ICS-DI 12***) u cilju otklanjanja utvrđene neusklađenosti; ocjenu efikasnosti poduzetih korektivnih akcija u cilju poboljšanja sistema upravljanja. Ove akcije se mogu odnositi na zaposlene u ICS-u i vanjske saradnike (auditore/tehničke eksperte).

Akcije se preduzimaju u skladu sa procedurama:

Upravljanje dokumentima,	ICS-DI 01
Upravljanje dokumentovanim informacijama – zapisima,	ICS-DI 02
Procjena rizika,	ICS-DI 03
<i>Izbor, obuka i ocjena kompetentnosti osoblja ICS-a, auditora i tehničkih eksperata,</i>	ICS-DI 05
Za certifikacijski, nadzorni i recertifikacijski audit,	ICS-DI 06
<i>Monitoring osoblja i vanjskih saradnika ICS-a,</i>	ICS-DI 09
Komunikacija sa zainteresovanim stranama,	ICS-DI 10
<i>Korektivne akcije,</i>	<i>ICS-DI 12</i>
Interni audit,	ICS-DI 14