

**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.

