

PROCES :

PRIMANJE, VREDNOVANJE I DONOŠENJE ODLUKA PO ŽALBAMA
dio procesa ICS PRC 9.7. /dijagram toka/

ANNEX A.1

ICS ovaj je postupak uspostavio kako bi se osiguralo da će zaprimljene žalbe biti obrađene na odgovarajući način. Cijenimo sve povratne informacije koje će nam pomoći da poboljšamo svoj rad. Sve će žalbe biti uzete na razmatranje te ćemo poduzeti sve što je moguće da ispunimo što se od nas očekuje.

ŽALBA:

Žalba – Žalba podnosioca ICS-u na ocjenu usaglašenosti, sa željom da certificirano tijelo ponovo razmotri odluku koja se odnosi na ocjenu usaglašenosti.

Žalba na neku odluku koju smo donijeli, a koja može biti (a nije time ograničena):

- Odluka o dodjeli certifikata,
- Odluka o suspenziji i/ili povlačenju certifikata,
- Odluka o prekidu poslovne saradnje.
- i drugo

Napomena : Ovo je Izvod iz dokumentovanog procesa!

Klijent ima pravo žaliti se na bilo koju odluku ICS-a!

Obavijest o namjeri podnošenja žalbe mora biti u pisanom obliku. ICS istu mora zaprimiti unutar razdoblja od sedam dana od prijema dokumenta na koji se žali. Obrazac žalbe poslat će se Klijentu kako bi ga ispunio te ga on mora vratiti ICS-u u roku od 14 dana nakon prijema, uz odgovarajuće činjenice i podatke za razmatranje tokom Žalbenog postupka. Sve se žalbe prosljeđuju ICS-u te se iste predočavaju nezavisnoj Komisiji za žalbe. Kada ICS zaprimi žalbu (uključujući suspenziju i povlačenje) vrijedi sljedeće:

- Podnosilac će biti obaviješten o primijemu žalbe,
- Slučaj i žalba bit će zaprimljeni od strane osoblja koje prethodno nije bilo uključeno u spornu odluku. Slučaj može, kad se smatra prikladnim, biti prezentiran osobi neovisnoj ICS radi njezina mišljenja,
- Podnosilac žalbe će biti napismeno informiran o ishodu/odluci procesa obrade žalbe
- Odgovarajuća dokumentacija bit će zadržana!

PROCES : dio procesa ICS PRC 9.7.1. /dijagram toka/

NAPOMENA:

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

ISO/IEC 17021-1:2015

- t. 9.7.
- t.8.5.1.(f)
- t. 9.4.7.2.(f)

Vodeći auditor
t.9.4.7.2.(f)

Menadžer za planiranje i administraciju

Menadžer za planiranje i administraciju /PR

Rukovstvo ICS-a
neovisna Komisija

Menadžer za planiranje i administraciju /PR

Menadžer za planiranje i administraciju /PR

neovisna Komisija

