

PRIGOVORI I PRIZIVI

Izradila: Margareta Kožar, dipl.ing.građ.

Kontrolirao: Mate Baričević, dipl.ing.građ.

Odobrio: Mate Baričević, dipl.ing.građ.

Datum: 2014-04-02

Ovo je interni dokument tvrtke Geoexpert-I.G.M. d.o.o.. Zabranjeno je umnožavanje dokumenata ili njegovih dijelova bez pismene suglasnosti direktora Geoexpert-I.G.M. d.o.o.

Samim stavljanjem dokumenta na SERVER izdanje se smatra kontroliranim i odobrenim.

1. Svrha

Svrha postupka je definirati postupak rješavanja prigovora i priziva (žalbi) koji dolaze od dobavljača ili drugih strana, a tiču se postupaka ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava građevnih proizvoda ili drugih srodnih pitanja, u odjelu za certifikaciju tvrtke Geoexpert-I.G.M.d.o.o.

2. Područje primjene

Postupak se primjenjuje u Odjelu za certifikaciju tvrtke Geoexpert-I.G.M. d.o.o. kod zaprimanja i rješavanja prigovora i priziva na uslugu ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava proizvoda, upućenog od naručitelja ili druge uključene strane.

3. Nazivi i definicije

Prigovor	Izraz nezadovoljstva, različit od priziva, koji osoba ili organizacija upućuje certifikacijskom tijelu, koji se odnosi na radnje tog tijela, pri čemu se očekuje odgovor
Priziv	Zahtjev podnositelja predmeta ocjenjivanja sukladnosti certifikacijskom tijelu da to tijelo ponovo razmotri odluku koju je donijelo o tome predmetu
Konzultantske usluge	podrazumijevaju sudjelovanje u projektiranju, proizvodnji, ugradnji, održavanju i distribuciji građevnog proizvoda koji je predmet certificiranja

4. Odgovornosti

Za primjenu ovog postupka, te za vođenje i čuvanje zapisa odgovoran je Predstavnik uprave.

5. Provedba

5.1 Postupak rješavanja prigovora

Prigovor na rad Odjela za certifikaciju može uputiti bilo koja osoba ili organizacija koja želi izraziti nezadovoljstvo radom i aktivnostima Odjela za certifikaciju, različitim od priziva, uz očekivanje odgovora.

Prigovor se zaprima u pisanom obliku kao dopis, poslan mailom, faxom ili poštom, te telefonskim putem. U slučaju da je prigovor upućen telefonskim putem, Voditelj odjela za certifikaciju će zaprimiti prigovor i zapisati ga na obrazac OB.POC.7-13-01, *Prigovor/priziv*.

Voditelj odjela za certifikaciju će obavijestiti podnositelja o zaprimljenom prigovoru odmah po prihvaćanju istog. Nakon zaprimanja prigovora Voditelj odjela za certifikaciju će analizirati i utvrditi da li je prigovor u vezi s radom Odijela ili nije, odnosno da li je prigovor utemeljen ili ne, na obrascu OB.POC.7-13-01, *Prigovor/priziv*.

Za postupak rješavanja prigovora odgovoran je Voditelj Odjela za certifikaciju. Zapise o provedenom postupku s opisom poduzetih mjera Voditelj Odjela za certifikaciju, dostavlja Predstavniku uprave, koji ocjenjuje djelotvornost poduzetih mjera.

Osoblje koje je sudjelovalo u postupku ocjenjivanja/certifikaciji uz koji je vezan prigovor kao niti direktor ne sudjeluju u istraživanju i analizi prigovora kako bi se analiza i istraga mogli provesti nepristrano i objektivno.

O prigovoru se obavještava Odbor za stručnost i nepristranost koji daje svoje nepristrano i objektivno mišljenje.

Sve pritužbe su izvor informacija za eventualne nesukladnosti. Kad su nesukladnosti utvrđene pokreću se popravne radnje u skladu s postupkom POC.87 *Popravne i preventivne radnje*.

Pri tome se uvažavaju mišljenja i prijedlozi osoblja, a zapisi kojima se to evidentira pohranjuju se uz obrazac OB.POC.7-13-01, *Prigovor/priziv*. Odluku o potrebnim radnjama donosi Predstavnik uprave. Odluka mora

sadržavati odgovorne osobe i rokove za provedbu tih radnji. Uvijek se teži što bržem rješavanju prigovora, a najduži rok za njegovo rješavanje je tri mjeseca.

Voditelj Odjela za certifikaciju obavještava podnositelja prigovora o radnjama pokrenutim na temelju njegova prigovora.

Predstavnik uprave zaključuje obrazac OB.POC.7-13-01, *Prigovor/priziv*, ocjenom rješenja prigovora. Obrazac i sve pripadajuće zapise arhivira Predstavnik uprave u skladu s postupcima POC.83, *Upravljanje dokumentacijom* i OB.POC.84, *Upravljanje zapisima*.

5.2 Postupak rješavanja priziva (žalbe)

Prizive (žalbe) može uputiti samo klijent (naručitelj/proizvođač) usluge certificiranja koji je nezadovoljan sa odlukom donesenom u postupku certificiranja. Prizivi se mogu uputiti na slijedeće odluke: odbijanje zahtjeva za ocjenjivanje i provjeru stalnosti svojstava, odbijanje nastavka postupka certificiranja tj. ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava, zahtjeve za popravnim radnjama, odluke u vezi ograničenja, suspenzije, povlačenja certifikata o sukladnosti kontrole tvorničke proizvodnje, izmjene zahtjeva za certificiranje, te sve druge odluke koje sprečavaju dobivanje ili nastavak valjanosti certifikata o sukladnosti kontrole tvorničke proizvodnje.

Prizivi tj. žalbe mogu se podnijeti u roku od 15 dana od dana stvaranja okolnosti zbog kojih je došlo do priziva. Prizivi se mogu podnijeti osobno, e-mailom, faxom ili poštom u pisanom obliku. Priziv zaprima Voditelj Odjela za certifikaciju Geoexpert-I.G.M. d.o.o. Voditelj Odjela za certifikaciju o prispjelom prizivu obavještava direktora i Predstavnika uprave.

Voditelj odjela za certifikaciju obavještava podnositelja priziva o prispjelom prizivu.

Postupak certifikacije/ocjenjivanja uz koji je vezan priziv tj. žalba stavlja se u stanje mirovanja dok se priziv ne riješi. Mirovanje postupka može trajati maksimalno 30 dana i unutar tog roka svaki priziv se rješava.

Nakon zaprimanja priziva, Predstavnik uprave u roku od 15 dana saziva Odbor za stručnost i nepristranost koji daje nepristrano i objektivno mišljenje o predmetnom slučaju. Odboru se dostavlja cjelokupna dokumentacija vezana uz predmetni postupak.

Odbor će na temelju dobivenih podataka dostaviti mišljenje u vezi priziva, a čiji je sastavni dio prijedlog rješenja žalbe. Izvještaj mora biti podnesen unutar 15 dana od dana sastanka.

Sve osobe koje sudjeluju u rješavanju priziva potpisuju izjavu na obrascu OB.POC.6-04, *Izjava o povjerljivosti* kojom se jamči povjerljivost i tajnost podataka.

Tijekom rješavanja priziva traži se od svake zainteresirane strane iznošenje mišljenja, odnosno strana koja je pokrenula priziv iznosi svoje mišljenje u vezi priziva pisanim putem, a isto se traži i od druge strane odnosno ocjenitelja i odgovorne osobe koji su sudjelovali u postupku u vezi kojeg je priziv pokrenut.

Žalbeni postupak se provodi potpuno neovisno i nepristrano. Kako bi se osiguralo da tijekom žalbenog postupka ne dođe do sukoba interesa ili pristranosti, za provedbu žalbenog postupka imenuje se osoblje koje nije sudjelovalo u postupku certificiranja niti davalo konzultantske usluge ili bilo zaposleno kod proizvođača u vremenskom periodu, unatrag od dvije godine, od dana podnošenja priziva ili prigovora.

Na temelju analize i prijedloga danih u Izvještaju Odbora za stručnost i nepristranost, direktor Geoexpert-I.G.M. d.o.o. donosi odluku o prizivu (žalbi), njegova je odluka konačna i na nju se nije dozvoljeno žaliti.

Direktor, podnositelja priziva (žalbe), obavještava pismenim putem o rješenju priziva uz obrazloženje rješenja. Podnositelj priziva se obavještava o rješenju priziva u roku od tri dana od donesene odluke o prizivu.

Jednom godišnje, direktor analizira podnesene prizive i načine njihova rješavanja unutar Upravine ocjene.

U rješavanju priziva ne sudjeluje direktor niti osoblje koje je sudjelovalo u predmetnom postupku certificiranja kako bi se osigurala neovisnost, nepristranost i objektivnost u rješavanju predmetne žalbe tj. priziva.

Svi prizivi su izvor informacija za eventualne nesukladnosti. Kad su nesukladnosti utvrđene pokreću se popravne radnje u skladu s postupkom POC.87 *Popravne i preventivne radnje*.

6. Zapisi

OB.POC.7-13-01	Prigovor/priziv
OB.POC.86-06	Izveštaj o nesukladnosti

7. Obrasci

OB.POC.7-13-01	Prigovor/priziv
OB.POC.86-06	Izveštaj o nesukladnosti

8. Prilozi

OB.POC.7-13-01	Prigovor/priziv
OB.POC.86-06	Izveštaj o nesukladnosti

9. Primjenjivi dokumenti

HRN EN ISO/IEC 17065:2013	Ocjenjivanje sukladnosti – Zahtjevi za tijela koja provode certifikaciju, proizvoda, procesa i usluga
POC.87	Popravne i preventivne radnje
PKC	Priručnik kvalitete

10. Pregled izmjena

Izdanje 1	početno izdanje
-----------	-----------------