



Pravila postupanja pritužbe i žalbe

1. Svrha i područje primjene

Svrha je definirati aktivnosti od zaprimanja pritužbe/žalbe do donošenja odluke s ciljem jednoznačnog postupanja. Primjenjuje se u provođenju procesa upravljanja pritužbama i žalbama. Osoblje koje provodi postupak mora biti izuzeto iz postupaka ukoliko se podnesene pritužbe ili žalbe pristigle na njihovo područje djelovanja.

2. Pritužbe (Prigovori)

Pritužba odnosno prigovor (engl. Complaint): Izražavanje nezadovoljstva koje bilo tko uputi certifikacijskom tijelu, a može se odnositi na rad, ponašanje, kašnjenje, uslugu tog tijela i njegovog osoblja. Također Pritužbe se mogu odnositi na:

- Pritužbe na rad samog CT-a (ponašanje osoblja, kvaliteta usluge).
- Pritužbe na klijente koje je to CT certificiralo (kada treća strana prijavi da certificirani proizvod/proces na tržištu ne zadovoljava zahtjeve).
- Pritužbe na subjekte koje CT nije certificiralo smatraju se nenadležnima te se proslijeđuju Državnom inspektoratu Republike Hrvatske.

U postupku rješavanja pritužbe moraju se uzeti u obzir zahtjevi za tajnošću, povjerljivošću, cjelovitošću, objektivnošću, neovisnošću i nepristranošću svih sudionika u procesu. Rok za rješavanje pritužbe i dostavu konačnog odgovora podnositelju, ukoliko je primjenjivo, ne bi trebao biti duži od tri mjeseca (90 dana) od dana zaprimanja pritužbe.

2.1. Rješavanje pritužbe

2.1.1. Zaprimanje P

Pritužbe moraju biti dostavljene u pisanom obliku s pripadajućim dokazima, informacijama i pojašnjenjima kojima podnositelj pritužbe dokazuje da se radi o pritužbi. Sve pritužbe zaprimaju se e-mailom na adresu: info.bioinspekt@gmail.com

2.1.2. Preispitivanje, validacija i prihvatljivost pritužbe

Preispitivanjem pritužbe utvrđuje se odnosi li se ona na aktivnosti za koje je CT odgovorno. Ako je pritužba osnovana, otvara se predmet upisom u Evidenciju i obavijest o zaprimanju.

U slučaju nedostatka dokaza, pisanim putem (e-mail) tražimo dopunu od podnositelja pritužbe. Ako podnositelj u zadanom roku ne dostavi naknadno tražene informacije i dokaze neophodne za rješavanje predmeta, postupak se obustavlja te se predmet zatvara kao nepotpun. Zahtjev za dopunom šalje se na posljednju poznatu e-mail adresu podnositelja, time se smatra se da je isti pravovremeno upoznat s rokom za dopunu, kao i s posljedicama nedostavljanja traženih dokaza. O zaprimanju pritužbe, obavještava se podnositelja u pisanom obliku (putem e-maila), po mogućnosti u roku od 14 radnih dana od dana zaprimanja.

Ako zaprimimo pritužbu na rad vanjskih subjekata koji se neovlašteno, posredno ili neposredno, predstavljaju kao da posjeduju certifikat ili potvrdu o sukladnosti, takva će se pritužba smatrati nenadležnom te će se proslijediti Državnom inspektoratu Republike Hrvatske (DIRH).

Bioinspekt d.o.o.	File: PR-PPŽ-01 #1 220926	Izradio: Dubravko Kupčinovac
Služba za potvrđivanje – certifikaciju	1/3	Odobrio: Berislav Vrkljan

2.1.3. Izvješće i odluka o pritužbi

U slučaju utemeljenosti pritužbe, na temelju izvješća, donosi se odluka i poduzimaju se propisane i odobrene mjere. Informacije o pritužbama daju se na raspolaganje i pregled nadležnim institucijama prilikom redovitih ocjena.

2.1.4. Zatvaranje pritužbe

Dostavom Obavijesti o rješenju pritužbe podnositelju završava postupak o odlučivanju o pritužbi. Predmet se formalno zatvara nakon provedbe svih utvrđenih mjera i arhiviranja pripadajuće dokumentacije.

3. Žalbe (Prizivi)

Žalba, odnosno priziv (engl. Appeal): Formalni zahtjev klijenta (podnositelja zahtjeva za certifikaciju) da certifikacijsko tijelo ponovno razmotri i preispita donesenu odluku o certifikaciji s kojom se klijent ne slaže. Klijent može uložiti žalbu na odluku kojom mu se uskraćuje izdavanje certifikata ili kojom se već izdani certifikat suspendira ili povlači uslijed utvrđenih nesukladnosti.

U postupku rješavanja žalbe moraju se uzeti u obzir zahtjevi za tajnošću, povjerljivošću, cjelovitošću, objektivnošću, neovisnošću i nepristranošću svih sudionika u procesu. U cilju osiguranja neovisnosti, nepristranosti i objektivnosti, osoblje koje je posredno ili neposredno povezano s aktivnostima na koje se žalba odnosi (odnosno koje je sudjelovalo u donošenju odluke o certifikaciji), nije uključeno u rješavanje žalbe niti u donošenje odluke o njezinu rješavanju.

Postupak certifikacije koji je predmet žalbe stavlja se u stanje mirovanja za vrijeme rješavanja žalbe, ako je ona stigla prije donošenja konačne odluke o certifikaciji. Osoblje koje radi na rješavanju odlučuje o žalbama na odluke o certifikaciji kao što su: obustava postupka certifikacije, dodjela certifikata, proširenje ili suženje područja certifikacije, suspenzija certifikata te povlačenje certifikata.

3.1. Rješavanje žalbe

3.1.1. Zaprimanje Ž

Žalba se mora podnijeti u pisanom obliku u roku od 14 kalendarskih dana od dana donošenja odluke na koju se podnosi žalba, mora sadržavati dokaze, dokumentaciju i zapise kojima se dokazuje osnovanost žalbe. Sve žalbe zaprimaju se e-mailom na adresu: info.bioinspekt@gmail.com

3.1.2. Preispitivanje, validacija i prihvatljivost žalbe

Preispitivanjem dostavljene dokumentacije se utvrđuje da li je razlog za žalbu nedvosmisleno naveden i obrazložen te jesu li priloženi dokazi. Ukoliko se utvrdi da predmet žalbe nije odluka o certifikaciji žalba se odbacuje i podnositelj se obavještava o mogućnosti podnošenja pritužbe. Ako je žalba osnovana, otvara se predmet upisom u obrazac Evidenciju i obavijest o zaprimanju. O zaprimanju obavještava se podnositelja u pisanom obliku (e-mail) po mogućnosti u roku od 14 radnih dana od dana zaprimanja.

Od podnositelja se može zatražiti dopunu dokaza, dodatnih informacija i zapisa od podnositelja, kada je to potrebno. Ako podnositelj u zadanom roku ne dostavi tražene informacije i dokaze neophodne za rješavanje predmeta, postupak se obustavlja te se predmet zatvara kao nepotpun. Zahtjev za dopunom šalje se na posljednju poznatu e-mail adresu podnositelja, time se smatra se da je isti pravovremeno upoznat s rokom za dopunu, kao i s posljedicama nedostavljanja traženih dokaza.

Bioinspekt d.o.o.	File: PR-PPŽ-01 #1 220926	Izradio: Dubravko Kupčinovac
Služba za potvrđivanje – certifikaciju	2/3	Odobrio: Berislav Vrkljan

3.1.3. Izvješće i odluka o žalbi

Na temelju pregleda zapisa o provedbi postupka koji je predmet žalbe i pregleda druge potrebne dokumentacije, ocjenjuje se opravdanost odluke o certifikaciji na koju je podnositelj uložio žalbu.

Temeljem analize i predloženih zaključaka u izvješću donosi odluku o utemeljenosti žalbe i predloženim radnjama i arhivira zapis u predmet žalbe i o donesenoj odluci u pisanom obliku (putem e-maila) obavještava podnositelja.

Odlukom se može utvrditi da je žalba utemeljena ili se ona može odbaciti i potvrditi prvobitna odluka. Odluka je konačna i ne može biti predmet ponovne žalbe. Kada je to potrebno zbog duljeg trajanja postupka, CT će podnositelju dostaviti informaciju o statusu i napretku rješavanja žalbe.

U slučaju da je žalba utemeljena, provode se potrebne mjere/radnje u skladu s donesenom odlukom. U slučaju utemeljene žalbe novu odluku o certifikaciji donosi osoblje CT koji nije sudjelovalo u donošenju prve odluke.

Informacije o žalbama daju se na raspolaganje i pregled nadležnim institucijama prilikom redovitih ocjena.

3.1.4. Zatvaranje žalbe

Dostavom obavijesti o rješenju žalbe podnositelju završava postupak odlučivanja o žalbi. Predmet se formalno zatvara nakon provedbe svih utvrđenih mjera i arhiviranja pripadajuće dokumentacije. Rezultati utvrđenih mjera za rješavanje žalbe koriste se za poboljšanje sustava upravljanja ili procesa.

Bioinspekt d.o.o.	File: PR-PPŽ-01 #1 220926	Izradio: Dubravko Kupčinovac
Služba za potvrđivanje – certifikaciju	3/3	Odobrio: Berislav Vrkljan