	Izveček iz POSLOVNIKA-a	Izveček 2-C-00
	Sistem certificiranja	

REŠEVANJE PRITOŽB, PRIZIVOV IN SPOROV

Morebitne pritožbe na delo certifikacijskega osebja ali prizive na odločitve komisije za certificiranje sprejema vodja CO IMK.

Vse druge spore, če ne pride do sporazuma med imetnikom certifikata in CO IMK, rešuje stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

Vse informacije in dokumente povezane z reševanjem pritožb, prizivov in sporov se obravnava kot poslovno tajnost.

1 Reševanje pritožb

Vsako pritožbo, ki zadeva proces certificiranja se posreduje vodji CO IMK, ki v postopek razrešitev pritožbe vključi vodjo kakovosti. Pritožba je enakovredna neskladnosti in se kot taka obravnava v skladu z dokumentom 1-Q-04-Obvladovanje neskladnosti in predlogov za izboljšavo.

Vodja kakovosti prične postopek skladno z dokumentom 1-Q-04-Obvladovanje neskladnosti in predlogov za izboljšavo. Skupaj z vodjo CO IMK določita potrebne aktivnosti za razrešitev pritožbe, ki vključuje:

- oceno utemeljenosti pritožbe,
- analizo vzroka,
- pripravo in izvedbo korektivnega ukrepa za razrešitev pritožbe,
- oceno uspešnosti korektivnega ukrepa.

Vse potrebne informacije za izvedbo aktivnosti analize vzroka in priprave korektivnega ukrepa se lahko pridobi tako od vložnika pritožbe kot izvajalcev vključenih v proces certificiranja.


Postopek razrešitve pritožbe lahko obravnavajo le osebe, ki niso neposredno sodelovale v procesu certificiranja.

Vodja kakovosti pisno (najkasneje v 10 delovnih dneh od prejema pritožbe) obvesti vložnika pritožbe o prejemu pritožbe in sprejetih ukrepih. V primeru pritožbe na proces certificiranja osebja je potrebno obvestiti tudi certificirano osebo, če le-ta ni istočasno tudi vložnik pritožbe. Po potrebi ali v primeru prekoračitve predpisanega roka se vložnika pritožbe ločeno informira o prejetju pritožbe in/ali poteku pritožbenega postopka in/ali končni odločitvi glede prejete pritožbe. Omenjena obvestila, pred posredovanjem vložniku pritožbe, pregleda in odobri oseba, ki ni bila vključena v postopek razrešitve pritožbe.

Vsa dokumentacija povezana z razrešitvijo pritožbe se hrani v arhivu CO IMK v mapi delovnega naloga. Istočasno se pritožba zavede tudi v tajništvo IMK (1-Q-07-OB04-Evidenca reklamacij strank glede izvedbe naročila).

2 Reševanje prizivov

Priziv lahko poda imetnik certifikata. Morebitne prizive na odločitev Komisije za certificiranje, sprejema vodja CO IMK. Prizive na odločitve Komisije za certificiranje rešuje Komisija za prizive pri Nadzornem odboru za certificiranja. Neodvisnost Komisije za prizive se zagotavlja z izbiro članov, kot to določa 2-C-10-Poslovnik Nadzornega odbora certificiranja.

	Izvleček iz POSLOVNIKA-a	Izvleček 2-C-00
	Sistem certificiranja	

Vodja CO IMK izmed osebja certifikacijskega organa, ki ni bilo vpleteno v izvedbo obravnavanega certifikacijskega postopka, določi osebo za pregled odločitve Komisije za certificiranje, pripadajočih dokumentov certifikacijskega postopka ter raziskavo okoliščin v zvezi s prizivom. Na osnovi ugotovitev pripravi gradivo ter predlog za odločitev Komisije za prizive.

Vodja CO IMK pisno (najkasneje v 5 delovnih dneh od prejema priziva) obvesti pošiljatelja priziva o prejemu priziva in postopku obravnave priziva.

Komisija za prizive odloča o prizivu na seji, na katero je povabljen vlagatelj priziva. Sejo Komisije za prizive skliče vodja CO IMK. Na seji se obravnava priziv in sprejme odločitev. Komisija lahko pripravljeni predlog odločitve spremeni.

Komisija za prizive lahko:

- prizivu ugodi;
- odločitev komisije za certificiranje razveljavi in poda zadevo v ponovno obravnavo;
- priziv zavrne kot neutemeljen.

Odločitev komisije za prizive je dokončna.

Vodja CO IMK pisno (najkasneje v 5 delovnih dneh od sprejetja odločitev s strani Komisije za prizive) obvesti pošiljatelja priziva o sprejeti odločitvi.

Vsa dokumentacija povezana z razrešitvijo priziva se hrani v arhivu CO IMK v mapi delovnega naloga.