



ПРОЦЕДУРА ЗА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ

Шифра на документ:

П 7.13/1

Издание на документ: 4

Примена од: 10.05.2022

1. Предмет и намена

Со овој документ се пропишува процедурата за справување со жалби и приговори, а кои се поднесени од страна на вработените, на производителите (клиентите), од ЕВРО КОНСАЛТИНГ или од претставници на трети страни.

Цел на оваа процедура е да се обезбеди дека сите жалби и приговори ќе бидат евидентирани, а анализирани и дека се превземени соодветни мерки за отстранување на сите откриени неусогласености.

2. Одговорности и овластувања

Одговорен персонал за реализација на процедурата се: Раководител на Евро Консалтинг Сертификација, Менаџер за квалитет и назначени одговорни лица за постапување по жалби и приговори.

3. Референтни документи

- Барањата на стандардот **МКС EN ISO/IEC 17065:2012**

4. Записи кои произлегуваат од постапката

- Ф 7.13/1 Евиденција на поднесени жалби и приговори
- Ф 7.13/2 Образец за поднесување жалба или приговор
- Ф 7.13/3 Извештај од спроведената процедура по жалба или приговор

5. Опис на постапката

Приговор – Израз на незадоволство од клиентот за одреден проверувач или за Евро Консалтинг Сертификација во врска со активностите на ЕКС од кој се очекува одговор. Клиентот може да достави приговор за работата на проверувачите или работата на сертификационото тело, време на реализација на сертификациски активности, начин на работа, однос на проверувачи и сл.

Жалба – Барање од клиентот или друга заинтересирана страна за оценка на донесени одлуки од страна на Евро Консалтинг Сертификација .

5.1 Приговори против ЕВРО КОНСАЛТИНГ СЕРТИФИКАЦИЈА

Секој приговор кој се поднесува до ЕВРО КОНСАЛТИНГ СЕРТИФИКАЦИЈА се евидентира во регистерот Ф 7.13/1 Евиденција на поднесени жалби и приговори. Приемот на приговорот писмено се потврдува до подносителот.

Раководителот ја анализира содржината на приговорот и назначува лице одговорно за собирање на потребните информации за истрагата, кое претходно не смее да биде вклучено во предметот на приговорот.

Назначеното лице го анализира проблемот, оценува дали приговорот се однесува на активностите за кои ЕВРО КОНСАЛТИНГ СЕРТИФИКАЦИЈА е одговорен и ја потврдува информацијата. Доколку е потребна посета до организацијата, тогаш раководителот го договара датумот, го испитува проблемот на самото место и подготвува Ф 7.13/3



ПРОЦЕДУРА ЗА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ

Шифра на документ:
П 7.13/1

Издание на документ: 4
Примена од: 10.05.2022

Извештај од спроведената постапка по жалба или приговор со наодите. Подносителот на приговорот се информира за текот на постапката.

Собраните и евидентирани информации се утврдуваат од Раководителот на ЕКС кој решава дали приговорот ќе биде прифатен или не. Доколку Раководителот на ЕКС претходно бил вклучен во предметот на приговорот, тогаш Управителот назначува лице од раководството на ЕВРО КОНСАЛТИНГ СЕРТИФИКАЦИЈА односно Менаџерот за квалитет кое ќе ја донеси одлуката, а кој претходно не бил вклучен во предметот на приговорот.

Лицето кое ја носи одлуката (Раководител на ЕКС/Менаџер за квалитет) одредува кои активности треба да се преземат како реакција на поднесениот приговор. Потоа, подготвува писмо со информација за заклучокот од процедурата, одлуката на ЕВРО КОНСАЛТИНГ и натамошните активности во однос на приговорот. Истите се доставуваат до подносителот.

Целиот процес во решавањето на приговорот се евидентира во регистрот Ф 7.13/1 Евиденција на поднесени жалби и приговори. По секој приговор прифатен од ЕВРО КОНСАЛТИНГ СЕРТИФИКАЦИЈА, се преземаат соодветните активности согласно постапката Корективни и превентивни мерки.

5.2 Жалби

Согласно условите на секој договор за сертификација и Правилник за сертификација и надзор, секоја клиент или друга заинтересирана страна може да обжали некоја одлука донесена од страна на ЕВРО КОНСАЛТИНГ СЕРТИФИКАЦИЈА во процесот на сертификација. Доставувањето жалба од клиентот не смее да предизвика дискриминаторски однос од страна на ЕВРО КОНСАЛТИНГ СЕРТИФИКАЦИЈА.

Жалбата на клиентот или другата заинтересирана страна може да се однесува на:

- откриена неусогласеност од страна на проверувачите,
- методите за верификација на предложените мерки за нејзино отстранување,
- одлуката да не се додели, да се суспендира или одземе сертификатот

Жалбата може да се поднесе од страна на клиентот или друга заинтересирана страна во рок од 14 дена од датумот на доставувањето на одлуката од страна на ЕВРО КОНСАЛТИНГ СЕРТИФИКАЦИЈА.

Потребно е за решавање по жалбата подносителот да поднесе детален опис на предметот и опсегот на жалбата.

Раководителот назначува одговорно лице за постапување по жалбата, кое не смее претходно да било вклучено во предметот на жалбата (за време на проверката или носењето на одлуката за сертификација). Доколку е потребно, се назначува и технички експерт во решавањето по жалбата.

Доколку е потребно, одговорното лице договара датум за посета на локацијата и на лице место ги дискутира спорните прашања со претставникот на клиентот и подготвува Ф 7.13/3 Извештај од спроведената постапка по жалба или приговор со наодите. Подносителот на пријавата се известува за текот на постапката со доставување на пополнет формулар Ф 7.13/2 Образец за поднесување жалба или приговор.



ПРОЦЕДУРА ЗА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ

Шифра на документ:

П 7.13/1

Издание на документ: 4

Примена од: 10.05.2022

Откако постапката за решавање по жалбата ќе биде завршена, Раководителот носи одлука за спроведување натамошни активности. При носењето на одлуката се земаат предвид и резултатите од поранешните слични жалби. Доколку Раководителот бил вклучен во предметот на жалбата, се назначува лице кое ќе ја донеси одлуката по жалбата кое претходно не било вклучено во предметот на жалбата (за време на проверката или при носењето на одлуката за сертификација).

Одговорното лице го пополнува формуларот Ф 7.13/2 Образец за поднесување жалба или приговор со заклучоците од жалбата. Пополнетиот документ се доставува до подносителот на жалбата.

Во случај на спор по основ на одлуката меѓу клиентот и ЕВРО КОНСАЛТИНГ СЕРТИФИКАЦИЈА, по сите обиди да се постигне договор, страните може да покренат арбитражна постапка со користење на заеднички посредник кој ќе го одобрат двете страни.

Ако арбитражната постапка не донесе резултати во решавањето на спорот, страните може да преземат активности во решавањето на спорот согласно Граѓанскиот законик на РМ.

Секоја поднесена жалба се евидентира во регистрот Ф 7.13/1 Евиденција на поднесени жалби и приговори.

Изработил:

Одобрил за употреба:

Менаџер за квалитет на ЕКС

Раководител на ЕКС