



Hrvatsko društvo
za kontrolu bez razaranja
d.o.o.
Croatian Society
of Non Destructive Testing
LLC for services

RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

DP – 09, revizija 4

Zagreb, 28.10.2014.

Ovaj dokument sadrži informacije koje su vlasništvo Hrvatskog društva za kontrolu bez razaranja d.o.o. Na zahtjev vlasnika ovaj dokument treba vratiti, a njegov sadržaj ne smije se umnožavati, davati drugim osobama ili na bilo koji drugi način koristiti bez pismene suglasnosti direktora.

Izradio: Marijan Vučak

Odobrio: Miro Džapo



RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

1. PRIMJENA

Ovim dokumentiranim postupkom, koji se primjenjuje u Hrvatskom društvu za kontrolu bez razaranja d.o.o. (HDKBR), definiran je proces rješavanja prigovora i žalbi.

2. REFERENTNA DOKUMENTACIJA

- Priručnik sustava upravljanja kvalitetom (PUK–9001),
- Priručnik sustava upravljanja certifikacijskim tijelom (PCC–17024),
- Opći uvjeti za certifikaciju osoba za područje nerazornih ispitivanja (CC – 01),
- Opći uvjeti za obrazovanje osoba za područje nerazornih ispitivanja (CO – 01),
- Postupak certifikacije osoba za područje nerazornih ispitivanja (DP–06),
- Nadzor nad certificiranim osobama (DP–08),
- Postupak obrazovanja osoba za područje nerazornih ispitivanja (DP–10).

3. ODGOVORNOST

Odbor za nepristranost i certifikacijsku shemu (Odbor) odgovoran je za donošenje odluke o rješavanju prigovora i žalbi.

Direktor HDKBR-a odgovoran je za izradu prijedloga za rješavanje prigovora i žalbi, njihovu evidenciju i čuvanje.

4. POSTUPAK

4.1. Izjavljivanje prigovora / žalbe

Prigovorom se smatra iskazivanje nezadovoljstva koje HDKBR-u može izjaviti bilo koja privatna ili pravna osoba:

- na postupke HDKBR-a, Centra za certifikaciju (CC) ili Centra za obrazovanje (CO) u smislu načina rada i provedbe postupka obrazovanja, kvalifikacije i certifikacije, zaposlenika / vanjskih suradnika koji sudjeluju u postupku obrazovanja, kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja,
- na osobu certificiranu od strane HDKBR-a.

Žalbu može izjaviti podnositelj prijave za certifikaciju, kandidat ili certificirana osoba na odluku CC-a u odnosu na njen/njegov željeni status certifikacije (odluka da se certifikat ne izda, suspendira ili povuče, odnosno da se valjanost certifikat neće administrativno produžiti).

Svi prigovori ili žalbe izjavljuju se i prihvaćaju isključivo i samo u pisanom obliku. Prigovore i žalbe zaprima direktor HDKBR-a.

HDKBR će postupak primitka, procjene utemeljenosti i odluke o prigovoru / žalbi provesti na konstruktivan način, objektivno i nepristrano te u primjerenom roku koji ni u kojem slučaju neće biti dulji od 14 dana od dana zaprimanja prigovora / žalbe.

4.2. Evidencija prigovora / žalbi

Direktor HDKBR-a odgovoran je za vođenje evidencije i dokumentacije o izjavljenim prigovorima / žalbama. U Listu prigovora / žalbi (OB-30) unose se sljedeći podaci:

- broj prigovora / žalbe,
- podnositelj prigovora / žalbe,



RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

- predmet prigovora / žalbe,
- datum zaprimanja,
- poduzete mjere,
- datum rješavanja,
- popravna radnja.

Pritom, direktor HDKBR-a je obvezan, u pisanom obliku, na prigovor / žalbu odgovoriti potvrdom o njenom primitku i izjavom o brzom rješavanju.

Svaki prigovor / žalba ulaže se u posebnu košuljicu zajedno s rješenjem i ostalom raspoloživom dokumentacijom koja je uz nju vezana. Prigovor / žalba sljediva je prema identifikacijskom broju prema kojem je predmet zaveden u Listi prigovora / žalbi (OB-30).

4.3. Rješavanje prigovora

Kada zaprimi prigovor direktor HDKBR-a analiza na koji segment djelatnosti se ona odnosi kako bi u njeno rješavanje, kada je to potrebno, mogao uključiti voditelja CC-a / CO-a.

Direktor, kad je to potrebno i voditelj CC-a / CO-a, prikuplja sve relevantne informacije koje se odnose na predmet prigovora kako bi se omogućilo donošenje objektivne i valjane odluke o prigovoru. Direktor HDKBR-a ovako prikupljenu dokumentaciju, izvršenu analizu i prijedlog rješenja prigovora dostavlja na razmatranje i odluku Odboru. Odluka Odbora je konačna i izvršna.

Odluka o prigovoru dostavlja se, uvijek kada je moguće, osobi koja je prigovor izjavila. U slučaju kada je prigovor izjavljen na certificiranu osobu, odluka Odbora o prigovoru dostavlja se i toj certificiranoj osobi.

Na pisani zahtjev osobe koja je uložila prigovor o tijeku i statusu izjavljenog prigovora, direktor HDKBR-a dužan je povratnim dopisom pružiti cjelovitu i brzu informaciju.

Osobe uključene u postupak rješavanja prigovora obvezne su pridržavati se načela povjerljivosti.

U slučaju da je, slijedom izjavljenog prigovora, potrebno provesti odgovarajuću korekciju ili popravnu radnju, direktor HDKBR-a je odgovoran za pokretanje ove aktivnosti.

4.4. Rješavanje žalbe

Kada zaprimi žalbu direktor HDKBR-a analiza na koji segment djelatnosti se ona odnosi kako bi u njeno rješavanje, kada je to potrebno, mogao uključiti voditelja CC-a / CO-a.

Direktor, kad je to potrebno i voditelj CC-a / CO-a, prikupljaju sve relevantne informacije koje se odnose na predmet žalbe kako bi se omogućilo donošenje objektivne i valjane odluke o žalbi. Direktor HDKBR-a ovako prikupljenu dokumentaciju, izvršenu analizu s prijedlogom rješenja žalbe dostavlja na razmatranje i odluku Odboru. Odluka Odbora je konačna i izvršna. Pritom, u postupak rješavanja žalbe ne mogu biti uključene osobe koje su u posljednje dvije godine bile aktivni sudionici predmeta žalbe.

Na pisani zahtjev žalitelja o tijeku i statusu izjavljene žalbe, direktor HDKBR-a dužan je povratnim dopisom pružiti cjelovitu i brzu informaciju.

Žalitelju se dostavlja obavijest o okončanju žalbe prilog koje je dokument Odluka o žalbi Odbora.

Izjavljivanje žalbe, postupci njenog rješavanja i konačna odluka Odbora neće imati nikakve diskriminirajuće posljedice na osobu koja je žalbu izjavila.

U slučaju da je, slijedom izjavljene žalbe, potrebno provesti odgovarajuću korekciju ili popravnu radnju, direktor HDKBR-a je odgovoran za pokretanje ove aktivnosti.



RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

5. ZAPISI

Zapisi koji proizlaze iz ovog postupka:

Naziv	Pohrana	Vrijeme čuvanja
Odluka o rješavanju prigovora ili žalbe (slobodna forma)	Direktor	Trajno
Lista prigovora / žalbi (OB-30)	Direktor	Do nove korekcije