

PROCEDURA U SLUČAJU PRIGOVORA I ŽALBI

VRSTA DOKUMENTA: Procedura
OZNAKA DOKUMENTA: OP 7.13-01

ODOBRIO
MENADŽER UPRAVLJANJA
SISTEMOM KVALITETA

Datum izdavanja: 6.8.2015. godine

mr.sci. Amir Džananović, dipl.inž.grad.

SADRŽAJ

	Strana
1. SVRHA I CILJ	3
2. PODRUČJE PRIMJENE	3
3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE	3
4. TOK POSTUPKA	3
4.1. Uvod	3
4.2. Dostava prigovora i/ili žalbe	3
4.2.1. Povratna informacija	3
4.3. Prijem prigovora i/ili žalbe	3
4.4. Dostava prigovora i/ili žalbe menadžeru sistema upravljanja	3
4.5. Razmatranje prigovora i/ili žalbe	4
4.6. Realizacija prigovora i/ili žalbe.....	4
4.7. Arhiviranje zapisa o kvalitetu	4
5. REFERENTNI DOKUMENTI	5
6. OBR KOJI SU SASTAVNI DIO OP	5

1. SVRHA I CILJ

Ova procedura propisuje postupak rješavanja prigovora i žalbi od strane kupaca na usluge koje je obavilo Tijelo za certificiranje.

Ovom procedurom rješavaju se prigovori i žalbe dobijene putem povratnih informacija od kupaca, koje služe za stalno poboljšavanje sistema kvaliteta- OBR 7.13-03 – Povratna informacija od kupca.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Procedura se primjenjuje u Tijelu za certificiranje i obuhvata prigovore i žalbe na usluge certificiranja.

3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

DSQ - dokumenti sistema upravljanja

Institut GIT - Institut za građevinarstvo, građevinske materijale i nemetale d.o.o. Tuzla

OBR - obrazac

OP - operativna procedura

TC - Tijelo za certificiranje

SQ - sistem upravljanja

PQ - poslovnik kvaliteta

4. TOK POSTUPKA

4.1. Uvod

Kupac može u skladu sa ovom procedurom izvršiti prigovor i/ili žalbu na usluge koje je obavilo TC.

Prema normi ISO/IEC 17000 - Rječnik i opća načela, definicije pritužbi i žalbi su:

Prigovor / pritužba (Complaint) je "izraz nezadovoljstva, različit od žalbe koji osoba ili organizacija upućuje tijelu za ocjenjivanje usklađenosti koji se odnosi na radnje toga tijela, pri čemu se očekuje odgovor."

Žalba / priziv (Appeal) je "zahtjev podnositelja predmeta ocjenjivanja usklađenosti tijelu za ocjenjivanje usklađenosti da to tijelo ponovno razmotri odluku koju je donijelo o tome predmetu."

4.2. Dostava prigovora i/ili žalbe

Prigovor i/ili žalbu iz tačke 4.1. kupac može izvršiti isključivo u pisanoj formi. Kupac može prigovor i/ili žalbu obrazložiti na:

- Obrascu OBR 7.13-01 – Prigovor/žalba na uslugu TC, koji predstavnik kupca popunjava ukoliko direktno - lično prijavljuje. *Ovaj OBR se nalazi na stranici: www.institut-git.com.ba.*
- OBR 7.13-01 dobija od tehničkog sekretara. Kopiju prigovora tehnički sekretar Instituta GIT predaje predstavniku kupca;
- Na obrascu kupca (sa memorandumom), pri čemu je obavezan dostaviti sve relevantne podatke koji se zahtijevaju obrascem OBR 7.13-01.

Ovakav prigovor /žalbu kupac može dostaviti poštom, *mailom* ili faksom, u skladu sa procedurom OP 8.3-03 - Prijem, distribucija i otprema pošte.

4.2.1. Povratna informacija

Kad Tijelo za certificiranje obavlja poslove *certificiranja* za nekog kupca, menadžer sistema upravljanja najmanje jednom godišnje (prije preispitivanja sistema upravljanja) dostavlja takvom kupcu OBR 7.13-03 – Povratna informacija od kupca. Ovaj OBR tehnički sekretar dostavlja po proceduri OP 8.3-03 – Prijem, distribucija i otprema pošte. Tehnički sekretar je obavezan u roku od 15 dana od dostave ovog OBR kupcu, ako kupac nije vratio popunjen OBR, kontaktirati njegovog predstavnika telefonom i obezbijediti da se taj OBR vrati popunjen.

Ako je kupac u OBR 7.13-03 naveo neke primjedbe, s njima se postupa kao sa prigovorom. Preispitivanje izvještaja o ispitivanju obavlja se sa kupcima na osnovu informacija o zadovoljstva kupaca u OBR 7.13-03.

4.3. Prijem prigovora i/ili žalbe

Prijem prigovora i/ili žalbe od kupca vrši tehnički sekretar. *Tehnički sekretar će putem telefona potvrditi prijem prigovora /žalbe.* Ukoliko podaci u prigovoru i/ili žalbi nisu potpuni, tehnički sekretar je dužan kontaktirati predstavnika kupca radi otklanjanja uočenih nedostataka

4.4. Dostava prigovora i/ili žalbe menadžeru sistema upravljanja

Primljeni prigovor i/ili žalba, sa svim potrebnim dokumentima i podacima tehnički sekretar dostavlja putem interne dostavne knjige menadžeru sistema upravljanja.

4.5. Razmatranje prigovora i/ili žalbe

Po prijemu prigovora ili žalbe, menadžer sistema upravljanja sa rukovodiocem TC, razmatra da li se ona odnosi na aktivnosti certifikacije za koje je odgovorno TC. Rukovodilac TC i menadžer sistema upravljanja će tokom preispitivanja prikupiti i verifikovati sve neophodne informacije (zapisu vođeni tokom postupka certifikacije, dokazi o nepristrasnosti itd.) radi napredovanja u rješavanju prigovora/žalbe.

Ukoliko se utvrdi da je prigovor /žalba opravdana rukovodilac TC i menadžer sistema upravljanja će odrediti osobu (osobe) koje nisu učestvovali u aktivnosti certifikacije koje su predmet prigovora/žalbe, za donošenje odluke o rješavanju žalbe. To ni u kom slučaju ne smije biti lice (lica) koje je klijentu pružala konsultantske usluge ili je bilo zaposleno kod klijenta, u periodu minimalno dvije godine od dana donošenja odluke da učestvuje u rješavanju žalbe.

Odlukua o rješavanju prigovora/žalbe donosi se na osnovu prikupljenih informacija od strane rukovodioca TC i menadžera sistema upravljanja. Ukoliko su potrebne dodatne informacije određene osoba(osobe) će ih prikupiti.

Odluka koja je donešena, dostavlja se rukovodiocu TC koji će dužan je pokrenuti odgovarajuće korektivne akcije u cilju otklanjanja uzroka nastale neusklađenosti, u skladu sa OP 8.7-02-Korektivne i preventivne akcije (ukoliko to zahtjeva donešena odluka).

U slučaju da utvrde neosnovanost prigovora i/ili žalbe, rukovodilac TC obavještavaju o tome kupca dostavom obrasca OBR 7.13-02 - Odluka o prigovoru, kojeg potpisuje rukovodilac TC, a ovjerava direktor Instituta GIT.

Tehnički sekretar odluku o prigovoru dostavlja kupcu, a kopiju arhivira tehničar DSQ u arhivu SQ.

4.6. Realizacija prigovora i/ili žalbe

Ukoliko se utvrdi opravdanost prigovora/žalbe, te pokrenu korektivne/preventivne akcije, nakon što su iste završene rukovodilac TC putem dopisa o obavještava podnosioca prigovora o rezultatima i završetku postupka rješavanja prigovora/žalbe.

4.7. Arhiviranje zapisa o kvalitetu

Arhiviranje svih zapisa u vezi sa prigovorima i/ili žalbama vrši tehničar DSQ u skladu sa procedurom OP 8.3-02 - Upravljanje zapisima o kvalitetu. Dokumenti nastali na osnovu prigovorenih usluga projektovanja i ispitivanja priključuju se matičnim dokumentima za tu uslugu.

5. REFERENTNI DOKUMENTI

- BAS EN ISO/IEC 17065
- PQ 17065 - Poslovník kvaliteta Tíjela za certíficiranje građevinskih proizvoda
- OP 8.7-02 - Korektivne i preventivne akcije
- OP 8.7-01 – Postupak sa neusklađenostima
- OP 8.3-02 - Upravljanje zapisima o kvalitetu
- OP 8.3-03 - Prijem, distribucija i otprema pošte

6. OBR KOJI SU SASTAVNI DIO OP

- OBR 7.13-01 – Prigovor na uslugu
- OBR 7.13-02 – Odluka o prigovoru
- OBR 7.13-03 – Povratna informacija od kupca