

Изработил: Јулијана Лазарова

Позиција: Менаџер за квалитет

Одобрил: Васко Темелкоски

Позиција: Управител

1 ПРЕДМЕТ И НАМЕНА

Со овој документ се пропишува постапката за справување со жалби и приговори, а кои достасуваат од страна на вработените, на организациите (клиентите), од ИНТЕРЦЕРТ или од претставници на трети страни.

Цел на оваа постапка е да се обезбеди дека сите жалби и приговори ќе бидат евидентирани и анализирани и дека ќе се превземат соодветни мерки за отстранување на сите откриени неусогласености.

2 КРАТЕНКИ И ДЕФИНИЦИИ

Приговор – поднесен приговор против одлука на ИНТЕРЦЕРТ од страна на некоја организација клиент, а кој се однесува на активностите во процесот на сертификација.

Жалба – поднесена жалба против работата и активностите на ИНТЕРЦЕРТ или на негов клиент од страна на некоја организација или трета страна.

3 ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАСТУВАЊА

Управителот на ИНТЕРЦЕРТ е одговорен за:

- надзор над преземањето акции опишани во оваа постапка
- испитување на приговорите и жалбите
- носење одлука во однос на приговорите и жалбите
- водење записи за преземените акции поврзани со решавањето на приговорите и жалбите
- назначување на Одговорно лице за постапување по приговорите и жалбите

Одговорното лице за постапување по приговорите и жалбите е одговорно за:

- надзор над преземањето акции опишани во оваа постапка
- испитување на приговорите и жалбите
- носење одлука во однос на приговорите и жалбите
- водење записи за преземените акции поврзани со решавањето на приговорите и жалбите

Техничкиот експерт е одговорен за:

- учество во испитувањето на приговорите и жалбите поднесени од страна на организацијата (клиентот).

4 ОПИС НА ПОСТАПКАТА

4.1 Приговори

Приговорите поднесени до ИНТЕРЦЕРТ се решаваат во согласност со Граѓанскиот законик на Република Македонија, договорите со организациите и согласно оваа постапка.

Страните вклучени во спорот се информираат за постапката за справување со приговори и жалби согласно [ПР 9-1 Правилник за сертификација и надзор на системите за управување](#). Покрај тоа, Правилникот се праќа до секоја организација која е заинтересирана за сертификација и е составен дел од Договорот за сертификација.

Информациите коишто се добиваат за време на постапката за решавање на приговорите се сметаат за доверливи (методот на постапување се регулира во постапката [П 8.4-1 Доверливост](#)).

4.1.1 Приговори против ИНТЕРЦЕРТ

Секој приговор кој се поднесува до ИНТЕРЦЕРТ се евидентира во регистрот [Ф 9.6-1 Евиденција на поднесени жалби и приговори](#). Приемот на приговорот писмено се потврдува до подносителот.

Управителот 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 одлука за која ИНТЕРЦЕРТ е одговорен и ја потврдува информацијата. Доколку е потребна посета на организацијата, тогаш лицето го договара датумот, го испитува проблемот на самото место и подготвува [Ф 9.6-3 Извештај од спроведената постапка по жалба или приговор](#) со наодите. Подносителот на приговорот се информира за текот на постапката.

Собраните и евидентирани информации се доставуваат до Управителот на ИНТЕРЦЕРТ кој решава дали приговорот ќе биде прифатен или не. Доколку Управителот претходно бил вклучен во предметот на приговорот, тогаш Управителот назначува лице од раководството на ИНТЕРЦЕРТ или надворешно лице кое ќе ја донесе одлуката, а кое претходно не било вклучено во предметот на приговорот.

Лицето кое ја носи одлуката, одредува кои активности треба да се преземат како реакција на поднесените приговори. Потоа, подготвува писмо со информација за заклучокот од постапката, одлуката на ИНТЕРЦЕРТ и натамошните активности во однос на приговорот. Управителот го одобрува писмото, а потоа се праќа до подносителот на приговорот.

Во случај на спор по основ на одлуката меѓу организацијата и ИНТЕРЦЕРТ, 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.

Целиот процес во решавањето на приговорот се евидентира во регистрот [Ф 9.6-1 Евиденција на поднесени жалби и приговори](#). По секој приговор прифатен од ИНТЕРЦЕРТ, се преземаат соодветните активности согласно постапката [П 10.2-5 Корективни мерки](#).

Организацијата може да го информира Акредитациското тело (Институтот за акредитација на РМ) за активностите на ИНТЕРЦЕРТ.

4.2 Жалби

Жалбата може да се поднесе од страна на некоја организацијата или трета страна против работата и активности на ИНТЕРЦЕРТ или на негов клиент во однос на сертификацијата.

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

Управителот 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 организацијата и подготвува [Ф 9.6-3 Извештај од спроведената постапка по жалба или приговор](#) со наодите. Организацијата се известува за текот на постапката.

Откако постапката за решавање по жалбата ќе биде завршена, Управителот носи одлука за спроведување натамошни активности. При носењето на одлуката се земаат предвид и резултатите од поранешните слични жалби. Доколку Управителот 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 подготвува писмо со кое го известува подносителот за заклучоците од жалбата.

Во случај на спор по основ на одлуката меѓу подносителот на жалбата и ИНТЕРЦЕРТ, 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 9.6-1 Евиденција на поднесени жалби и приговори](#).

Подносителот на жалбата може да го информира акредитациското тело (Институтот за акредитација на РМ) за активностите на ИНТЕРЦЕРТ.

5 РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ И ЗАПИСИ

Записи

- Ф 9.6-1 Евиденција на поднесени жалби и приговори
- Ф 9.6-3 Извештај од спроведената постапка по жалба или приговор
- Ф 9.6-2 Назначување на одговорно лице за постапување по жалби и приговори

Постапки

- П 10.2-5 Корективни мерки.
- П 8.4-1 Доверливост

Упатства

- ПР 9-1 Правилник за сертификација и надзор на системите за управување

Друго

- а) Приговори и жалби