	SISTEM MENADŽMENTA SERTIFIKACIJE OSOBA
Naziv dokumenta	PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI
Oznaka:	SO.P.01
Izdanje	3
List/listova	1/4

SADRŽAJ:

- 1. OPIS/DEFINICIJA I SVRHA**
- 2. OPIS AKTIVNOSTI I ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA**
- 3. LISTA ZAPISA**

1. OPIS/DEFINICIJA I SVRHA

Procedura ima za cilj da definiše aktivnosti, odgovornosti i ovlašćenja u postupku rešavanja prigovora i žalbi koje su upućene Sertifikacionom telu.

Žalba – zahtev podnosioca prijave, kandidata, sertifikovane osobe za ponovno razmatranje svih odluka koje je sertifikaciono telo donelo i koje se odnose na njen/njegov željeni status sertifikacije.

Prigovor – izrazi nezadovoljstva, drugačiji nego žalba, bilo kojeg pojedinca ili organizacije sertifikacionom telu, koji se odnose na aktivnosti tog tela ili sertifikovane osobe, kada se očekuje odgovor.

2. OPIS AKTIVNOSTI I ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA

Podnosioci prijave, kandidati, sertifikavane osobe, kao i pojedinci i/ili organizacije koje smatraju da imaju osnov za podnošenje prigovora/žalbe, to mogu učiniti popunjavanjem obrasca **SO.P.01-01 Prigovor/Žalba**, koji je javno dostupan na sajtu BSC Informativnog centra.

Opis aktivnosti vezanih za ovu proceduru dat je u nastavku.

2.1 Rešavanje prigovora

Prigovor je izraz nezadovoljstva na aktivnosti Sertifikacionog tela ili sertifikovane osobe koji se podnosi putem obrasca **SO.P.01-01**.

Prigovor koji se podnosi Sertifikacionom telu, može se odnositi na:

- osoblje uključeno u aktivnosti procesa sertifikacije,
- zahteve **Šeme sertifikacije**,
- ispitivača,
- odobrene obuke i
- sertifikovanu osobu.

Preuzeti obrazac **Prigovor/žalba (SO.P.01-01)** mora biti kompletno popunjen, potpisan od strane podnosioca i dostavljen u pismenoj formi. Anonimni prigovori neće biti predmet rešavanja. Samostalni

	PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI	Oznaka:
		SO.P.01
		List/listova:
		2/5

inženjer sistema menadžmenta pisanim putem ili mejlom obaveštava podnosioca prigovora o prijemu, u roku od 2 dana nakon prijema.

Samostalni inženjer sistema menadžmenta prikuplja sve informacije neophodne za interno istraživanje u cilju analize i rešavanja predmeta. Nakon pregleda svih informacija, rukovodstvo sertifikacionog tela donosi **Odluku o rešavanju prigovora (SO.P.01-02)**. U zavisnosti od prirode prigovora, rukovodstvo odlučuje da li je za rešavanje predmeta potrebno uključiti Sertifikacioni savet. Prilikom donošenja odluke Sertifikacioni savet uzima u obzir sav dostavljen materijal i može, ukoliko je potrebno, intervjuisati sve osobe koje su u vezi sa predmetom prigovora.

U rešavanju predmeta učestvuju osobe koje nisu prethodno bile uključene u predmet na koji se odnosi prigovor.

2.1.1 Obaveštavanje podnosioca prigovora

U toku rešavanja prigovora samostalni inženjer sistema menadžmenta informiše podnosioca o trenutnom statusu rešavanja predmeta.

Odluku o rešavanju prigovora (SO.P.01-02), samostalni inženjer sistema menadžmenta dostavlja podnosiocu prigovora pismenim putem ili putem mejla, u roku od dva meseca od prijema prigovora. Odluka sadrži i mere koje treba preduzeti, kao i rok za realizaciju. Samostalni inženjer sistema menadžmenta informiše podnosioca prigovora o rezultatima preduzetih mera.

Ukoliko u toku 15 radnih dana od dostavljanja odluke ili obaveštenja o preduzetim merama nema dodatnih pitanja od strane podnosioca, prigovor se smatra rešenim na zadovoljstvo podnosioca prigovora.

Svi podneti prigovori se evidentiraju u **Registru reagovanja na aktivnosti sertifikacije (SO.P.05-01)**, kao i odluke donešene prilikom rešavanja prigovora. Mere koje proizilaze iz rešavanja prigovora se prate i evidentiraju u **Registru mera (SO.P.05-03)** prema **Proceduri rešavanja neusaglašenosti i sprovođenja korektivnih i preventivnih mera (SO.P.05)**

2.1.2 Obaveštavanje sertifikovane osobe

U slučaju podnošenja prigovora na rad sertifikovane osobe, samostalni inženjer sistema menadžmenta obaveštava sertifikovanu osobu o prijemu prigovora, u roku od 5 dana od datuma prijema. Sertifikovana osoba predlaže meru i rok za rešavanje prigovora i obaveštava sertifikaciono telo o realizaciji.

Odluku o rešavanju prigovora (SO.P.01-02) samostalni inženjer sistema menadžmenta dostavlja podnosiocu prigovora pismenim putem ili putem mejla, u roku od dva meseca od prijema prigovora. Odluka sadrži i opis i rezultat preduzetih mera.


Ukoliko sertifikovana osoba ne sprovede mere u slučaju rešavanja prigovora postupa se u skladu sa pravilima suspenzije ili povlačenja sertifikacije.

2.2 Rešavanje žalbi

Podnosioc prijave, kandidat ili sertifikovana osoba putem obrasca **Prigovor/žalba (SO.P.01-01)** može podneti žalbu na odluke koje je sertifikaciono telo donelo i koje se odnose na željeni status sertifikacije.

Žalba se može odnositi na donetu odluku o:

- odbijanju prijave,
- sertifikaciji,
- suspenziji i povlačenju sertifikata i

	PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI	Oznaka:
		SO.P.01
		List/listova:
		3/5

- resertifikaciji.

Prezeti obrazac mora biti kompletno popunjen, potpisan od strane podnosioca i dostavljen u pismenoj formi. Anonimne žalbe neće biti predmet rešavanja.

Popunjen obrazac **SO.P.01-01** predstavlja osnov za pokretanje postupka rešavanja žalbe i mora biti dostavljen rukovodstvu sertifikacionog tela u roku od mesec dana od donošenja odluke ili preduzetih aktivnosti. Vodeći inženjer za sisteme menadžmenta pismenim putem ili putem e-maila obaveštava podnosioca žalbe o prijemu u roku od 5 radnih dana nakon prijema žalbe.

2.2.1 Komisija za žalbe

Prilikom imenovanja Komisije za žalbe, vodi se računa da članovi Komisije za žalbe nisu uključeni u donošenje odluka o odbijanju prijave ili odluka o sertifikaciji. Takođe, osobe koje mogu imati direktan interes u slučaju rešavanja žalbe ne mogu biti članovi Komisije.

Komisija za žalbe se sastoji od predsednika i dva člana, i to:

1. stručno lice iz redova Sertifikacionog saveta,
2. stručno lice iz oblasti koja odgovara šemi sertifikacije odnosno relevantno za žalbu koja se razmatra i
3. zaposleni iz BSC Centra.

Predsednik komisije se bira iz redova Sertifikacionog saveta.

Svi članovi komisije imenuju se **Rešenjem o imenovanju komisije za rešavanje žalbi (SO.P.01-04)** koje donosi rukovodstvo sertifikacionog tela za svaku podnetu žalbu.

Članovi Komisije za žalbe su odgovorni za:

1. ispitivanje/istraživanje žalbi koje su podnete protiv odluke Sertifikacionog tela;
2. vođenje intervjua sa podnosiocima žalbe, ispitivačima ili bilo kojim drugim osobama relevantnim za žalbene predmete;
3. donošenje odluke o žalbama i obaveštavanje rukovodstva sertifikacionog tela o donetim odlukama;
4. predlaganje korektivnih mera, kako bi se sprečilo ponavljanje žalbe slične prirode.

2.2.2 Postupak rešavanja

Komisija za žalbe prikuplja sve neophodne informacije kako bi predmet mogao biti u potpunosti rešen. Komunikacija sa podnosiocem žalbe se obavlja putem e-maila. Komisija intervjuiše sve osobe koje su u vezi sa predmetom žalbe: osoblje sertifikacionog tela, ispitivače, osoblje organizacije kojoj pripada podnosilac žalbe. Zapisi vezani za rešavanje žalbe uključuju detalje intervjua, provere ili ispitne ocene kao i konsultacije sa ekspertima.

U toku rešavanja žalbi, Vodeći inženjer za sisteme menadžmenta informiše podnosioca žalbe o trenutnom statusu rešavanja predmeta.

	PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI	Oznaka:
		SO.P.01
		List/listova:
		4/5

Ukoliko je potrebno, Komisija za žalbe će tražiti pomoć i stručne savete od drugih ispitivača i nezavisnih eksperata. Na osnovu dodatnih prikupljenih informacija Komisija donosi odluku koju dostavlja rukovodstvu sertifikacionog tela.

Odluku o rešavanju žalbe (SO.P.01-03) vodeći inženjer za sisteme menadžmenta dostavlja podnosiocu žalbe pismenim putem ili putem e-maila, u roku od dva meseca od prijema žalbe. Ukoliko Komisija za žalbe donese odluku da je žalba neosnovana, dalje žalbe nisu moguće. U slučaju da Komisija konstatuje da je žalba osnovana odluka sadrži i mere koje treba preduzeti kao odgovor na datu žalbu. Podnosiocu žalbe neće biti nametnuta kazna ili dodatni preduslovni zahtevi za sertifikaciju, resertifikaciju i sl.

Sve podnete žalbe se evidentiraju u **Registru reagovanja na aktivnosti sertifikacije (SO.P.05-01)**, kao i odluke donešene prilikom rešavanja žalbi. Mere koje proizilaze iz rešavanja žalbi se prate i evidentiraju u **Registru mera (SO.P.05-03)** prema **Proceduri rešavanja neusaglašenosti i sprovođenju korektivnih i preventivnih mera (SO.P.05)**.

3. LISTA ZAPISA I PRILOGA

U ovoj proceduri, kao rezultat sprovođenja aktivnosti, vode se sledeći zapisi:

Naziv i oznaka zapisa	Mesto čuvanja	Format čuvanja*	Rok čuvanja	Napomena
<i>Prigovor / žalba (SO.P.01-01)</i>	Arhiva	P	5 godina	-
<i>Odluka o rešavanju prigovora (SO.P.01-02)</i>	Arhiva	P	5 godina	-
<i>Odluka o rešavanju žalbe (SO.P.01-03)</i>	Arhiva	P	5 godina	-
<i>Rešenje o imenovanju komisije za rešavanje žalbi (SO.P.01-04)</i>	Arhiva sert.tela	P	Trajno	
<i>Registar reagovanja na aktivnosti sertifikacionog tela (SO.P.05-01)</i>	Arhiva sert.tela	P	Trajno	-
<i>Registar mera (SO.P.05-03)</i>	Arhiva sert.tela	E	Trajno	-

* E – elektronski, P - papirni