

GLOBALSERT

REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA

Opšte odredbe

Način podnošenja, primanja i rešavanja žalbi i prigovora javno je dostupan klijentima i ostalim zainteresovanim stranama na sajtu www.globalsert.com, a sadržan je i u Pravilima sertifikacije.

GLOBALSERT ne preduzima nikakve diskriminišuće radnje prema podnosiocu žalbe ili prigovora niti prema subjektu na koga se odnosi prigovor.

Lica koja su na bilo koji način uključena u predmet koji je razlog žalbe ili prigovora ne mogu učestvovati u analizi i donošenju odluke vezane za žalbu i/ili prigovor.

GLOBALSERT preuzima potpunu odgovornost za čitav proces rešavanja po žalbi ili prigovoru, kao i za donošenje svih odluka. GLOBALSERT je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju svih informacija neophodnih za validaciju žalbe / prigovora.

Postupak rešavanja žalbi

Sve aktivnosti u vezi žalbi klijenata/sertifikovanog klijenta na odluke GLOBALSERT-a u vezi sa sprovođenjem postupka sertifikacije i izdavanja sertifikata dokumentuju se i čuvaju u obliku zapisa i služe za rešavanje eventualnih sporova sa klijentima.

Prijem žalbe se evidentira u knjizi žalbi i o prijemu se pisanim putem obaveštava podnosilac žalbe.

Odluku o žalbi, nakon odgovarajućeg istraživanja po žalbi, donosi Komisija za žalbe, koju na predlog direktora imenuje Odbor za sertifikaciju od lica koja nisu učestvovala u proveru ili sertifikaciji klijenta koji je podneo žalbu.

O odluci se obaveštava klijent/sertifikovani klijent koji je podneo žalbu, a po potrebi se kao rezultat rešavanja po žalbi preduzimaju potrebne korekcije ili korektivne mere, u skladu sa procedurom *MP.05.GS – Neusaglašenosti i korektivne mere*.

Dokumentacija o postupku rešavanja žalbe čuva se u dosjeu klijenta najmanje tri godine.

Postupak rešavanja prigovora

Prigovor se prima u pisanom obliku, ali ukoliko je dat usmeno, lice koje je prigovor primilo, pravi zapis o prigovoru. Prigovor se evidentira u knjigu prigovora i, ako je moguće, o prijemu se obaveštava podnosilac prigovora.

Direktor GLOBALSERT-a utvrđuje osnovanost prigovora i ukoliko je on neosnovan, tj. ako se ne odnosi na postupke provere i sertifikacije GLOBALSERT-a ili na sertifikovanog klijenta, prigovor se odbacuje i postupak završava, o čemu se obaveštava podnosilac prigovora pisanim putem.

GLOBALSERT

Ukoliko je prigovor osnovan, direktor zadužuje lice(a) za prikupljanje i analizu svih relevantnih podataka i informacija o predmetu prigovora.

Ako se prigovor odnosi na rad GLOBALSERT-a i njegovog osoblja preduzimaju se radnje za otklanjanje neposrednog uzroka koji je doveo do prigovora. Analiza uzroka služi kao ulazni podatak za moguće sprovođenje korektivnih ili preventivnih mera po proceduri *MP.05.GS - Neusaglašenosti i korektivne mere*.

O rezultatu postupanja po prigovoru se obaveštava podnosilac prigovora.

Ako se prigovor odnosi na sertifikovanog klijenta, odnosno na korišćenje sertifikacije, o tome se obaveštava sertifikovani klijent i traži se dokumentovano obrazloženje situacije koja je dovela do prigovora.

Mere koje se primenjuju pri proveri navoda iz prigovora koji se odnosi na sertifikovanog klijenta, odnosno mere za otklanjanje prigovora mogu biti: traženje pisanog i obrazloženog izjašnjenja sertifikovanog klijenta o navodima iz podneska prigovora, provera sistema menadžmenta sertifikovanog klijenta uz prethodnu kratku najavu, zahtev za sprovođenje određenih korektivnih mera uz nadzor njihovog sprovođenja i praćenje postignutih rezultata, kao i u krajnjem slučaju, ukoliko se ne sprovedu dogovorene korektivne mere, privremeno suspendovanje sertifikacije ili smanjenje predmeta i područja primene.

Po završenom postupku provere navoda, donosi se odluka o prigovoru, koja se dostavlja podnosiocu prigovora i/ili sertifikovanom klijentu na koga se odnosi.

Odluku o prigovoru donosi Odbor za sertifikaciju na predlog direktora. Predlog direktora mora da bude zasnovan na nalazima koji su proistekli nakon istraživanja navoda iz podneska prigovora.

Dokumentacija o postupku rešavanja po prigovoru čuva se najmanje tri godine.

Sva lica koja učestvuju u postupku prikupljanja informacija i podataka, provere navoda i donošenja odluka o prigovorima moraju imati potpisanu izjavu o poverljivosti, kojom je utvrđeno da se poverljivim smatraju sve informacije i saznanja vezana za postupak rešavanja prigovora.