

	Izvleček iz POSLOVNIKA-a	Izvleček 2-C-00
	Sistem certificiranja	

REŠEVANJE PRITOŽB, PRIZIVOV IN SPOROV

Morebitne pritožbe na delo certifikacijskega osebja ali prizive na odločitve komisije za certificiranje sprejema vodja CO IMK.

Vse druge spore, če ne pride do sporazuma med nosilcem certifikata in CO IMK, rešuje stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

Vse informacije in dokumente povezane z reševanjem pritožb, prizivov in sporov se obravnava kot poslovno tajnost.

1 Reševanje pritožb

Vodja CO IMK prejeto pritožbo preda v reševanje vodji kakovosti. Vodja kakovosti pregleda in zavede pritožbo ter skupaj z vodjo CO IMK določita potrebne aktivnosti za razrešitev pritožbe.

Vodja CO IMK v skladu z dokumentom 1-Q-04–Obvladovanje neskladnosti prične postopek za odpravo neskladnosti in razrešitev pritožbe. Vodja kakovosti pisno (najkasneje v 10 delovnih dneh od prejema pritožbe) obvesti pošiljatelja pritožbe o prejemu pritožbe in sprejetih ukrepih. Vsa dokumentacija povezana z reševanjem pritožbe se hrani pri vodji kakovosti.

2 Reševanje prizivov

V primeru priziva na odločitev Komisije za certificiranje vodja CO IMK o prizivu obvesti Komisijo za prizive pri Nadzornem odboru certificiranja. Priziv lahko poda nosilec ali imetnik certifikata. Vodja CO IMK izmed osebja certifikacijskega organa, ki ni bilo vpleteno v izvedbo obravnavanega certifikacijskega postopka, določi osebo za pregled odločitve komisije in pripadajočih dokumentov certifikacijskega postopka ter pripravo predloga za odločitev Komisije za prizive. Vodja CO skliče sestanek Komisije za prizive, ki na seji, na katero je povabljen tudi pritožnik, obravnava priziv in sprejme odločitev. Komisija lahko predlog odločitve spremeni. Vodja kakovosti pisno (najkasneje v 15 delovnih dneh od prejema priziva) obvesti pošiljatelja priziva o prejemu priziva in sprejetih ukrepih. Vsa dokumentacija povezana z reševanjem priziva se hrani pri vodji kakovosti.