



**ORGANIZACIJSKI PREDPIS
UPRAVLJANJE PRITOŽB IN
PRIZIVOV**


Št. dokumenta: OP-04

Izdaja 4/2016

Stran: 1/5

1. NAMEN
2. ODGOVORNOST
3. DEFINICIJE
4. OPIS POSTOPKA
 - 4.1 Obravnavanje pritožb/prizivov
 - 4.2 Postopek obravnave pritožbe
 - 4.3 Postopek obravnave priziva
 - 4.4 Obveščanje pritožnika
 - 4.5 Nepristranskost odločitve o pritožbi/prizivu
 - 4.6 Zaključek procesa pritožbe/priziva
5. DOKUMENTACIJA
6. PRILOGE

Pripravil: Danijel KRISTL	Odobril: Bojan KOŠAR direktor	Veljavnost od: 20.01.2017
------------------------------	-------------------------------------	------------------------------

 <p>KONTROLNI ORGAN ZA TAHOGRAFE po SIST EN ISO/IEC 17020</p>	ORGANIZACIJSKI PREDPIS UPRAVLJANJE PRITOŽB IN PRIZIVOV	Št. dokumenta: OP-04 Izdaja 4/2016 Stran: 2/5
--	---	---

1. NAMEN

Ta predpis določa pristojnosti in postopke v primeru pritožb in prizivov naročnikov na izvedbo storitev ali na odločitve oz. rezultate storitev kontrolnega organa.

Namen je hitro in učinkovito reševanje vseh reklamacij, ki jih spremlja in evidentira UD.

2. ODGOVORNOST

Za izvajanje tega predpisa so odgovorni vsi zaposleni v KO.

3. DEFINICIJE

Pritožba

je izraz nezadovoljstva, podan akreditiranemu organu s strani katere koli osebe ali organizacije, ki se nanaša se na aktivnosti akreditiranega organa.

Priziv

je zahteva stranke, naslovljena na akreditiran organ, za ponovno pregled rezultata oz. sprejete odločitve, ki se nanaša končni rezultat kontrole.

4. OPIS POSTOPKA

4.1 Obravnavanje pritožb/prizivov

zajema prejetje, validiranje, evidentiranje, sledenje in reševanje pritožb/prizivov, ter zagotavljanje, da so sprejeti vsi potrebni ukrepi.

Vsak naročnik storitve lahko poda pritožbo na način izvedbe kontrolnega postopke ali pa vloži priziv, če se ne strinja z rezultatom kontrole.


4.2 Postopek obravnave pritožbe

Pritožbo lahko pisno ali ustno poda stranka, ki je naročnik kontrole. Lahko jo poda z dopisom, po telefonu, telefaxu, e-mailu ali osebno komerkoli od osebja KO.

Razlogi za pritožbo so lahko:

- odnos zaposlenih,
- kakovost storitev ali vgrajenih materialov,
- postopek storitve,
- delovanje sistema kakovosti,
- količinska neskladnost,
- cena storitve,
- drugo.

Pripravił: Danijel KRISTL	Odobril: Bojan KOŠAR direktor	Veljavnost od: 20.01.2017
----------------------------------	---	----------------------------------

 <p>KONTROLNI ORGAN ZA TAHOGRAFE po SIST EN ISO/IEC 17020</p>	<p>ORGANIZACIJSKI PREDPIS UPRAVLJANJE PRITOŽB IN PRIZIVOV</p>	<p>Št. dokumenta: OP-04 Izdaja 4/2016 Stran: 3/5</p>
--	---	--

Zaposleni v KO, ki prejme pritožbo jo posreduje upravitelju delavnice UD.

Vsako pritožbo mora UD evidentirati v obrazec: »Reklamacijski zapisnik« (Priloga 1 OP-04).

UD prevzame zapis o pritožbi, stranko seznanj o načinu reševanja pritožbe in o predvidenem roku, v katerem bo obveščena o odločitvi. Nato pritožbo validira tj. ugotovi njeno veljavnost, kar zapiše v omenjeni obrazec. V obrazcu opredeli tudi način reševanja reklamacije in o tem obvesti Vodjo kakovosti.

V reševanje reklamacije mora UD vključiti osebe, ki niso bile neposredno vključene v izvajanje prvotne kontrole, na katero se naročnik pritoži. Dolžnost kontrolnega organa je, da naročnika sproti obvešča o poteku reševanja pritožbe, o odločitvi in zaključku pritožnega procesa pa ga mora pisno obvestiti.

Če je pritožba neutemeljena, se pritožba zavrne.

V kolikor pa je pritožba upravičena UD sprejme potrebne ukrepe, ki so lahko:

- zahteva za ponovitev ene ali več aktivnosti procesa kontrole (vgradnja kakovostnejšega materiala, ponoven obračun storitve ipd.)
- dodatno usposabljanje za enega ali več članov KO,
- sprememba ali dopolnitev dokumentacije sistema kakovosti.

Vsako pritožbo je potrebno obravnavati najpozneje v treh dneh ter stranko obvestiti o zaključkih. Prepoznani vzrok reklamacije je potrebno tako odpraviti. Če pa vzroka ni možno takoj odpraviti, je potrebno napraviti načrt za odpravo le tega s sprejetjem ustreznega korektivnega ukrepa

4.3 Postopek obravnave priziva

Priziv je zahteva, ki jo tisti, ki priskrbi predmet kontrole, posreduje kontrolnemu organu, naj ponovno pretehta odločitev, ki jo je sprejel v zvezi s tem predmetom.

Stranka priziv poda tako, da izpolni obrazec OB/30/081 »Priziv stranke«.

Rok za vložitev priziva je 15 dni od dneva, ko je bila stranki vročena odločitev, zoper katero namerava vložiti priziv.

Priziv pošlje stranka pisno priporočeno po pošti, naslovljeno na Kontrolni organ ali osebno proti potrdilu o vročitvi vloži na sedežu Kontrolnega organa.

Priziv prejme v obravnavo Vodja Kontrolnega organa oz. VK in preveri njegovo veljavnost.


Vloga priziva mora obvezno vsebovati:

- navedbo, da gre za priziv in zadevo na katero se priziv nanaša,
- podatke o stranki oz. njenem zakonitem zastopniku ali pooblaščenca,
- razlog za priziv
- utemeljitev priziva
- navedba, ali želi na prizivni obravnavi prisostvovati
- podpis stranke oz. njenega zakonitega zastopnika, pooblaščenca

ter priložiti:

- pooblastilo za zastopanje, v primeru, ko stranko zastopa pooblaščenec.

<p>Pripravil: Danijel KRISTL</p>	<p>Odobril: Bojan KOŠAR direktor</p>	<p>Veljavnost od: 20.01.2017</p>
--------------------------------------	--	--------------------------------------

 <p>KONTROLNI ORGAN ZA TAHOGRAFE po SIST EN ISO/IEC 17020</p>	ORGANIZACIJSKI PREDPIS UPRAVLJANJE PRITOŽB IN PRIZIVOV	Št. dokumenta: OP-04 Izdaja 4/2016 Stran: 4/5
--	---	---

V kolikor vloga priziva ne vsebuje vseh opredeljenih zahtevanih podatkov in prilog, KO pozove stranko, naj v 3 delovnih dneh od prejema poziva za dopolnitev, priziv dopolni.

V pozivu za dopolnitev Kontrolni organ stranko posebej opozori na posledice, če priziv v določenem roku ne dopolni. Če stranka v danem roku priziva ne dopolni, se šteje, da je priziv umaknila.

V takem primeru KO sprejme odločitev o zavrnitvi priziva.

Odločitev o zavrnitvi priziva je končna in z njo je postopek pred Kontrolnim organom končan.

V kolikor vloga priziva vsebuje vse zahtevane vsebine VK preveri:

- ali je priziv pravočasen,
- dovoljen in
- ali ga je vložila upravičena oseba.

Prepoznen, nepopoln ali nedovoljen priziv UD s sklepom zavrže.

VK po prejemu priziva, v roku 8 dni sestavi tri člansko komisijo, ki obravnava priziv. Dva člana komisije sta zaposlena v Kontrolnem organu, tretjega člana se imenuje s področja notranjih presojevalcev. V komisijo ne sme biti imenovan tehnik, ki je opravil kontrolo, na katero se nanaša priziv. Stranka ima pravico prisostvovati prizivni obravnavi, kjer prizivna komisija obravnava in preučuje dokumentirane dokaze.

KO stranko o datumu prizivne obravnave pisno obvesti najmanj 8 dni pred zasedanjem prizivne komisije. KO stranki omogoči, da na prizivni obravnavi navede dejstva in predloži dokaze, s katerimi utemeljuje svoj priziv. Odločanje o prizivu je potrebno izvesti strokovno, učinkovito in v čim krajšem času.

Po prizivni obravnavi Kontrolni organ pripravi zapisnik, ki ga podpišejo vsi člani prizivne komisije ter predstavnik stranke, če je ta prisostvovala na obravnavi. Ob pregledu in podpisu zapisnika lahko stranka poda svoje pripombe na zapisnik, ki se jih zapiše in priloži zapisniku.

Če stranka ne želi podpisati zapisnik, se to zabeleži na zapisniku.

O prizivu mora Kontrolni organ odločiti najkasneje v 30 dneh od prejema priziva.

V primeru, da stranka ni bila prisotna na prizivni obravnavi, jo je potrebno pred izdajo sklepa seznaniti z ugotovitvami postopka.

KO odloči o utemeljenosti priziva, s sklepom.

Odločitev Kontrolnega organa je dokončna, priziv na drugi stopnji ni predviden in ne more biti več predmet novega prizivnega postopka Kontrolnega organa


Komisija lahko s sklepom:

- priziv zavrne kot neutemeljen,
- prizivu ugoditi in razveljavi odločitev Kontrolnega organa, kar posledično pomeni zahtevo po vnovični kontroli na istem primerku kontrole.

V primeru sklepa o upravičenosti priziva UD imenuje kontrolorja, ki ni povezan s kontrolo, ki je predmet kontrole, da izvede ponovno kontrolo. UD se z vlagateljem priziva dogovori o podrobnostih nove kontrole. Vse nastale stroške v zvezi s prizivnim postopkom in novo kontrolo nosi Kontrolni organ.

4.4 Obveščanje pritožnika

Pripravił: Danijel KRISTL	Odobril: Bojan KOŠAR direktor	Veljavnost od: 20.01.2017
----------------------------------	---	----------------------------------

 <p>KONTROLNI ORGAN ZA TAHOGRAFE po SIST EN ISO/IEC 17020</p>	<p>ORGANIZACIJSKI PREDPIS UPRAVLJANJE PRITOŽB IN PRIZIVOV</p>	<p>Št. dokumenta: OP-04 Izdaja 4/2016 Stran: 5/5</p>
--	--	--

Upravitelj delavnice obvešča naročnika sprotno o vseh stopnjah reševanja pritožbe ali priziva in sicer o sprejetju pritožbe/priziva, do odločitve o utemeljenosti in v primeru priziva o potrebi po ponovni kontroli ter rezultatih ponovne kontrole.

4.5 Nepristranskost odločitve o pritožbi/prizivu

Odločitev obravnavanja pritožbe/priziva prejme UD, ki neposredno ni vključen v aktivnost kontrole. Nobena pritožba ali priziv nikoli ne postane osnova, da bi pritožnika v primeru nadaljnjih kontrol v KO obravnavali diskriminatorno.

4.6 Zaključek procesa pritožbe/priziva

Ko je proces obravnavanja pritožbe/priziva zaključen, mora KO naročnika o tem obvestiti. Pritožba ali priziv se ne glede na ukrepe obravnava in rešuje v najkrajšem možnem času. Rok za rešitev pritožbe ali priziva je odvisen od resnosti pritožbe ali priziva, v nobenem primeru pa ni daljši od 30 dni.

5. DOKUMENTACIJA

Originali reklamacijskih zapisnikov in ostali zapisi se arhivirajo v KO.
KO vzdržuje tudi zapise o vseh pritožbah in prizivih in o ukrepih, ki jih je izvedel kontrolni organ.

6. PRILOGE

- zapis Pritožba/Priziv (*PRILOGA 1 OP-4*)

<p>Pripravil: Danijel KRISTL</p>	<p>Odobril: Bojan KOŠAR direktor</p>	<p>Veljavnost od: 20.01.2017</p>
--------------------------------------	--	--------------------------------------