



Hrvatsko društvo
za kontrolu bez razaranja
d.o.o.
Croatian Society
of Non Destructive Testing
LLC for services

RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

DP-09, izmjena 7

Zagreb, 1.9.2023.

Ovaj dokument sadrži informacije koje su vlasništvo Hrvatskog društva za kontrolu bez razaranja d.o.o. Na zahtjev vlasnika ovaj dokument treba vratiti, a njegov sadržaj ne smije se umnožavati, davati drugim osobama ili na bilo koji drugi način koristiti bez pismene suglasnosti direktora.

Izradio: Marijan Vučak

Odobrio: Andrija Kostelac



RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

1. PRIMJENA

Ovim dokumentiranim postupkom, koji se primjenjuje u Hrvatskom društvu za kontrolu bez razaranja d.o.o. (HDKBR), definiran je proces rješavanja prigovora i žalbi.

2. REFERENTNA DOKUMENTACIJA

- Priručnik sustava upravljanja certifikacijskim tijelom (PCC-17024),
- Opći uvjeti za kvalifikaciju i certifikaciju osoba za područje nerazornih ispitivanja (CC-01),
- Kvalifikacija i certifikacija osoba za područje nerazornih ispitivanja (DP-06),
- Nadzor nad certificiranim osobama (DP-08).

3. ODGOVORNOST

Odbor za nepristranost i certifikacijsku shemu (Odbor) odgovoran je za donošenje odluke o rješavanju prigovora i žalbi.

Voditelj certifikacije odgovoran je za izradu prijedloga za rješavanje prigovora i žalbi, njihovu evidenciju i čuvanje.

4. POSTUPAK

4.1. Izjavljivanje prigovora / žalbe

Prigovorom se smatra iskazivanje nezadovoljstva koje HDKBR-u može izjaviti bilo koja privatna ili pravna osoba:

- na postupke HDKBR-a u smislu načina rada i provedbe postupka kvalifikacije i certifikacije, zaposlenika / vanjskih suradnika koji sudjeluju u postupku kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja,
- na osobu certificiranu od strane HDKBR-a.

Žalbu može izjaviti podnositelj prijave za certifikaciju, kandidat ili certificirana osoba na odluku HDKBR-a u odnosu na njen/njegov željeni status certifikacije (odluka da se certifikat ne izda, suspendira ili povuče, odnosno da se valjanost certifikat neće administrativno produžiti).

Svi prigovori ili žalbe izjavljuju se i prihvaćaju isključivo i samo u pisanom obliku. Prigovore i žalbe zaprima voditelj certifikacije.

Voditelj certifikacije će postupak primitka, procjene utemeljenosti i odluke o prigovoru / žalbi provesti na konstruktivan način, objektivno i nepristrano te u primjerenom roku koji ni u kojem slučaju neće biti dulji od 14 dana od dana zaprimanja prigovora / žalbe.

4.2. Evidencija prigovora / žalbi

Voditelj certifikacije odgovoran je za vođenje evidencije i dokumentacije o izjavljenim prigovorima / žalbama. U Listu prigovora / žalbi (OB-30) unose se sljedeći podaci:

- broj prigovora / žalbe,
- podnositelj prigovora / žalbe,
- predmet prigovora / žalbe,
- datum zaprimanja,
- poduzete mjere,
- datum rješavanja,
- popravna radnja.



RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

Pritom, voditelj certifikacije je obvezan, u pisanom obliku, na prigovor / žalbu odgovoriti potvrdom o njenom primitku i izjavom o brzom rješavanju.

Svaki prigovor / žalba ulaže se u posebnu košuljicu zajedno s rješenjem i ostalom raspoloživom dokumentacijom koja je uz nju vezana. Prigovor / žalba sljediva je prema identifikacijskom broju prema kojem je predmet zaveden u Listi prigovora / žalbi (OB-30).

4.3. Rješavanje prigovora

Kada zaprimi prigovor voditelj certifikacije analiza na koji segment djelatnosti se ona odnosi, prikuplja sve relevantne informacije koje se odnose na predmet prigovora kako bi se omogućilo donošenje objektivne i valjane odluke o prigovoru. Voditelj certifikacije ovako prikupljenu dokumentaciju, izvršenu analizu i prijedlog rješenja prigovora dostavlja na razmatranje i odluku Odboru. Odluka Odbora je konačna i izvršna.

Odluka o prigovoru dostavlja se, uvijek kada je moguće, osobi koja je prigovor izjavila. U slučaju kada je prigovor izjavljen na certificiranu osobu, odluka Odbora o prigovoru dostavlja se i toj certificiranoj osobi.

Na pisani zahtjev osobe koja je uložila prigovor o tijeku i statusu izjavljenog prigovora, voditelj certifikacije dužan je povratnim dopisom pružiti cjelovitu i brzu informaciju.

Osobe uključene u postupak rješavanja prigovora obvezne su pridržavati se načela povjerljivosti. U slučaju da je, slijedom izjavljenog prigovora, potrebno provesti odgovarajuću korekciju ili popravnu radnju, voditelj certifikacije je odgovoran za pokretanje ove aktivnosti.

4.4. Rješavanje žalbe

Kada zaprimi žalbu voditelj certifikacije analiza na koji segment djelatnosti se ona odnosi, prikuplja sve relevantne informacije koje se odnose na predmet žalbe kako bi se omogućilo donošenje objektivne i valjane odluke o žalbi. Voditelj certifikacije ovako prikupljenu dokumentaciju, izvršenu analizu s prijedlogom rješenja žalbe dostavlja na razmatranje i odluku Odboru. Odluka Odbora je konačna i izvršna. Pritom, u postupak rješavanja žalbe ne mogu biti uključene osobe koje su u posljednje dvije godine bile aktivni sudionici predmeta žalbe.

Na pisani zahtjev žalitelja o tijeku i statusu izjavljene žalbe, voditelj certifikacije dužan je povratnim dopisom pružiti cjelovitu i brzu informaciju.

Žalitelju se dostavlja obavijest o okončanju žalbe prilog koje je dokument Odluka o žalbi Odbora. Izjavljivanje žalbe, postupci njenog rješavanja i konačna odluka Odbora neće imati nikakve diskriminirajuće posljedice na osobu koja je žalbu izjavila.

U slučaju da je, slijedom izjavljene žalbe, potrebno provesti odgovarajuću korekciju ili popravnu radnju, voditelj certifikacije je odgovoran za pokretanje ove aktivnosti.

5. ZAPISI

Zapisi koji proizlaze iz ovog postupka:

Naziv	Pohrana	Vrijeme čuvanja
Odluka o rješavanju prigovora ili žalbe (slobodna forma)	Voditelj certifikacije	Trajno
Lista prigovora / žalbi (OB-30)	Voditelj certifikacije	Do nove korekcije



RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

6. PREGLED IZMJENA

Izdanje	Datum	Opis promjene
6	13.9.2021.	- Promjene dokumentiranog postupka zbog prestanka obavljanja djelatnosti obrazovanja i izostavljanje Centra za obrazovanje (CO); - Promjene u odgovornostima za sustav upravljanja.
7	1.9.2023.	Promjene u tekstu zbog promijenjene organizacijske sheme u kojoj više nema Centra za certifikaciju (CC), postupkom certifikacije upravlja voditelj certifikacije