



## POSTUPAK RJEŠAVANJA ŽALBI

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Autor	Danka Knežević	Menadžer sertifikacije	07.02.2017.	
Odobrio	Žaklina Deretić	Direktor	07.02.2017.	
Oznaka	U05-00	Datum stupanja na snagu		07.02.2017.
<i>Ovaj dokument je vlasništvo MONTECERT i može se koristiti, štampati ili umnožavati samo uz saglasnost odgovornog lica MONTECERT</i>				

## 1. Svrha i područje primjene

Ovaj dokument definiše osnovne aktivnosti koje sprovodi Montecert d.o.o. prilikom rješavanja žalbi, za šta snosi potpunu odgovornosti u čitavom postupku, uključujući i donošenje odluka, bez obzira da li su u proces istraživanja i/ili izrade predloga odluka uključene i eksterne organizacije ili zainteresovane strane.

## 2. Veza sa drugim dokumentima

Ovaj dokument je nastao izmjenom Postupka rješavanja žalbaa i žalbi.

## 3. Rješavanje žalbi

Postupak je opisan u **Tabeli 1**.


## 4. Prilozi i zapisi

R. br.	Naziv	Oznaka	Način identifikacije zapisa	Odlaganje na elektronskom mediju	Odlaganje na papirnom mediju	Period čuvanja
1.	Zapisnik o žalbi	U05.01-00	Preko datuma i podnosioca	Dokumentacija/ Zapisi/ Upravljanje/ Zalbe/ Godina/Broj zalbe/Zapisnik o zalbi- podnosilac.doc	Registrator: Zapisi o radu podсистема upravljanja - folder – Žalbe	6 godina
2.	Registar žalbi	U05.02-00	Preko godine na koju se registar odnosi	Dokumentacija/ Zapisi/ Upravljanje/ Zalbe/ Godina/Registar- godina.doc	Registrator: Zapisi o radu podсистема upravljanja - folder – Žalbe	6 godina
3.	Odluka o formiranju Komisije za preispitivanje žalbe	U05.03-00	Datum, redni broj žalbaa iz Registra žalbi	Dokumentacija/ Zapisi/ Upravljanje/ Zalbe/Godina/ Redni broj zalbe/Odluka o komisiji	Registrator: Zapisi o radu podсистема upravljanja - folder – Žalbe	6 godina
4.	Odluke i izvještaji u vezi sa žalbaom	//	Datum, redni broj žalbaa iz Registra žalbi	Dokumentacija/ Zapisi/ Upravljanje/Zalbe /Godina/ Redni broj zalbe/Odluka o žalbau	Registrator: Zapisi o radu podсистема upravljanja - folder – Žalbe	6 godina

## 5. Definicije i oznake


Za sve neophodne definicije i oznake koje nisu ovde navedene vidjeti Rječnik pojmova i definicija.

**Žalba** je zahtjev klijenta sertifikacionom tijelu da ponovo razmotri nepovoljnu odluku koju je donijelo u vezi sa željenim statusom sertifikacije. U nepovoljne odluke spadaju npr.: odbijanje prihvatanja prijave za sertifikaciju, odbijanje da se nastavi neka od faza procesa provjere ili aktivnosti programa provjere, da se prihvate zahtjevi za korektivnim mjerama, promjene u obimu sertifikacije, odluke da se odbije izdavanje/produženje, suspenduje ili oduzme sertifikat i bilo koja druga mjera koja sprječava sticanje sertifikata itd.

	POSTUPAK RJEŠAVANJA ŽALBI	Oznaka: U05-00
		Strana 3 od 4

**Tabela 1.**

R. br.	Ulaz	Naziv aktivnosti	Izlaz	Opis aktivnosti	Nosilac/ Odgovoran
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Žalba</li> </ul>	<b>Prijem žalbaa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registar žalbaa</li> <li>• Zapisnik o žalbau</li> </ul>	<p>Žalbe se primaju isključivo u pisanoj formi, a ukoliko klijent podnese usmenu žalbu, istom se savjetuje da to uradi u pisanom obliku, kako bi se moglo reagovati na adekvatan način. Zvaničan rok za dostavljanje žalbi je 30 dana od dostavljanja obavještenaj klijentu o odluci o sertifikaciji.</p> <p>Ukoliko je žalba upućen nakon ovog roka, Menadžer sertifikacije je ovlašten da pisanim putem obavijesti klijenta da se žalba neće uzeti u razmatranje, jer ista nije podnešena u predviđenom roku.</p> <p>Nakon prijema žalbe isti se zavodi u Registar i pokreće Zapisnik o žalbi, a potom se podnosi pisanim putem obavještava o prijemu i to najkasnije u roku od 3 radna dana od prijema žalbe. Podnosilac se istovremeno obavještava i da je rok za razmatranje i donošenje odluke o žalbi najviše 45 dana od podnošenja.</p>	Menadžer sertifikacije
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Žalba</li> <li>• Zapisnik o žalbau</li> <li>• Dodatne informacije</li> <li>• Registar žalbi</li> </ul>	<b>Formiranje Komisije za arbitražu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odluka o formiranju Komisije za arbitražu</li> </ul>	<p>Komisija za arbitražu se konstituiše i imenuje po predmetu žalbe. Član Komisije ne smije da bude lice koje je posredno ili neposredno učestvovalo u provjeri ili donijelo odluku o sertifikaciji posmatranog sistema menadžmenta. Komisiju za arbitražu čine tri člana u sastavu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predsjednik Komisije koga predstavlja Predsjednik komisije za obezbjeđenje nepristrasnosti, iz razloga skraćivanja roka za započinjanje rada Komisije.</li> <li>2. Provjerivač koji nije učestvovao u provjerama koje su u vezi sa predmetom žalbe i</li> <li>3. Predstavnik klijenata koji se bira iz spiska sertifikovanih klijenata, a koji nije u direktnoj ili indirektnoj vezi sa klijentom koji je podnosilac žalbe.</li> </ol> <p>Svu tehničku podršku konstituisanju ove Komisije pruža Menadžer sertifikacije. Prilikom konstituisanja Komisije donosi se odgovarajuća Odluka o njenom formiranju koju potpisuju svi učesnici u radu Komisije.</p>	Menadžer sertifikacije/ Direktor
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Žalba</li> <li>• Zapisnik o žalbau</li> <li>• Dodatne informacije</li> <li>• Registar žalbaa</li> </ul>	<b>Razmatranje žalbaa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izvještaj o žalbau</li> </ul>	<p>Imenovana komisija istražuje osnovu žalbe razmatranjem žalbe, rezultata ranijih žalbi, kao i dokumenata sertifikacije (ugovor, izvještaji sa provjere, izvještaji o neusaglašenosti, odluka o sertifikaciji i sl.).</p> <p>Predsednik Komisije za arbitražu može da zahtjeva dodatne informacije iz bilo kojeg izvora u vezi sa slučajem. Direktor sertifikacionog tijela je u obavezi da dostavi sve dodatne informacije ili da utiče na druge da ih dostave ako su od značaja za uspješno okončanje ovog procesa.</p> <p>Komisija sačinjava izvještaj koji sadrži preporuku o načinu razrješenja žalbe i donosi odluku o osnovanosti žalbe, sa obrazloženjem i o tome pisanim putem obavještava podnosioca žalbe i MS. Odluka o žalbi mora da sadrži mjere koje treba preduzeti u odnosu</p>	Komisija za arbitražu

	POSTUPAK RJEŠAVANJA ŽALBI	Oznaka: U05-00
		Strana 4 od 4

				<p>na njih. Odluke se donose većinom glasova.          Podnošenje, istraživanje i odluka o žalbama, ne smije da rezultiraje bilo kakvom diskriminatorskom mjerom protiv podnosioca žalbe.          Svi podaci u vezi sa žalbama podliježu zahtjevima povjerljivosti.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odluka u vezi žalbe</li> </ul>	<b>Rješavanje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izvještaj o realizaciji ili zapisi koji to dokazuju</li> </ul>	<p>Ukoliko je mišljenje Komisije da je žalba osnovana, MS mora pokrenuti naknadne aktivnosti u postupku sertifikacije i preispitati donijetu odluku u vezi statusa klijenta.          MS donosi konačnu odluku o sertifikaciji u roku od 15 dana od dana kada je Komisija donijela odluku o osnovanosti žalbe i o tome obavještava podnosioca žalbe i Komisiju.          Protiv odluke Komisije i konačne odluke podnosilac žalbe može pokrenuti upravni spor pred nadležnim sudom shodno odredbama Ugovora.</p>	Menadžer sertifikacije
6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odluka u vezi žalbe</li> <li>• Zapisnik o žalbi</li> </ul>	<b>Preduzimanje korekcija i korektivnih i/ili preventivnih mera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapisi</li> </ul>	<p>Ukoliko je uzrok žalbe sistemske prirode, neophodno je preduzeti i odgovarajuće mjere za trajno otklanjanje uzroka, kako se odstupanje ne bi ponovilo. U ovom slučaju neophodno je postupiti u skladu sa važećom procedurom za korektivne mjere. Ujedno je veoma važno razmotriti postojanje potencijalnih ili stvarnih rizika koji ranije nisu bili identifikovani ili mjere nisu dale željene efekte, pa je shodno tome potrebno pokrenuti proces upravljanja rizicima.</p>	Menadžer sertifikacije