

ПРОЦЕДУРА
РЕШАВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ И ЖАЛБИ
ОД ЗАИНТЕРЕСИРАНИ СТРАНИ ВО ГИМ СЕРТИФИКАЦИЈА

02	Сите	12.2018	Ревизија на целата процедура	З. Илиевски	Л. Талевска	М.Јаневски
01	Сите	02.2015	Ревизија на документација	З. Илиевски	Д.Стојановиќ	М.Јаневски
Број на ревизија	Страна	Датум	Опис на промената	Изработил/е	Проверил	Одобрил

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Со оваа процедура се утврдува начинот на прием и обработка на приговорите и жалбите од заинтересираните страни во **ГИМ СЕРТИФИКАЦИЈА**.

2. ПОДРАЧЈЕ НА ПРИМЕНА

- 2.1 Оваа процедура е наменета за вработените и лицата вклучени во процесот на сертификација во **ГИМ СЕРТИФИКАЦИЈА**.
- 2.2 За доследна примена на оваа процедура одговорен е Раководителот **ГИМ СЕРТИФИКАЦИЈА**.

3. ВРСКА СО ДРУГИ ДОКУМЕНТИ

- 3.1 **ГИМ-723-101**: Решавање на рекламации од заинтересирани страни.
- 3.2 **Правила 1** - Правила за потврдување на сообразност/правила за сертифицирање.

4. ДЕФИНИЦИИ

- 4.1. **Приговор од заинтересираните страни** – Барање на подносителот на барање за преиспитување на одлуките кои се неповолни за него (пријавен или одобрен), а се однесуваат на статусот. Неповолни одлуки може да бидат:
- Одбивање на барање,
 - Одбивање на продолжување во оценката,
 - Барања за корективни мерки,
 - Измени во подрачјето на оценување и проверка на постојаност на својствата,
 - Одлука за одбивање, суспензија или повлекување на сертификатот,
 - Други активности кои спречуваат добивање и/или одржување на сертификатот
- 4.2. **Жалба од заинтересираните страни** - изразување на незадоволство кон пријавеното односно одобреното тело, од физичко лице/ правно лице, кое се однесува на активностите на тоа тело/правно лице.

5. ПРОЦЕДУРА

5.1. Општо

При склучување на договори, корисниците мора да бидат јасно информирани за нивните обврски и права, меѓу кои и правото на приговори (жалби) на услугите. Тоа се прави преку доставување на документот **Правила 1 - Правила за потврдување на сообразност/правила за сертифицирање при доставување на договор.**

За начинот на давање приговор (жалба) од корисниците или од било кои заинтересирани страни исто така се информира и со објавување на документот **Правила 1 - Правила за потврдување на сообразност/правила за сертифицирање и Процедурата Решавање на приговори и жалби од заинтересирани страни во ГИМ Сертификација на веб страната на ГИМ Сертификација.**

Усмените и анонимните приговори исто така треба да бидат предмет на решавање и анализа.

5.2. Прием на приговор/жалба

Приемот на приговор/жалба, во усмен или писмен облик го врши Раководителот во **ГИМ СЕРТИФИКАЦИЈА.**

Раководителот отвора **Образец за приговор/ жалба (Прилог 1)** и ги пополнува основните податоци добиени во писмена или усмена форма.

5.3. Обработка на приговор/жалба

Во зависност од природата на приговорот/жалбата Раководителот ги проследува до одговорните за понатамашна анализа и разгледување. По добиените податоци (докази) за предметниот приговор/жалба носи одлука за прифаќање/неприфаќање на истите. По потреба формира тим/комисија кој решава (носи одлука) по приговорот/жалбата.

Напомена: Одлуката по приговорот/жалбата ја носат лица кои не учествувале во процесот на сертификација кај корисникот, нити давале консултантски услуги или биле запослени кај корисникот минимум 2 години наназад.

5.3.1. Приговори / жалби кои се однесуваат на резултати од лабораториски испитувања (систем 1+)

За приговорите / жалбите кои се однесуваат на резултати од лабораториски испитувања се постапува во согласност со точка 5.3, при што Раководителот на СТ го проследува приговорот/ жалбата до одговорните лица во лабораторијата кои постапуваат спрема ГИМ-723-101: Решавање на рекламации од заинтересирани страни.

По добивање на одговор од лабораторијата Раководителот на СТ носи одлука за прифаќање/неприфаќање на истите.

5.3.2. Приговори / жалби кои се однесуваат на сертификацијата

Во случај кога приговорот/жалбата се однесува на процесот на сертификација се постапува согласно со интерниот документ **Правила 1 - Правила за потврдување на сообразност/правила за сертифицирање.**

5.4. Известување по приговор/жалба

Конечниот одговор за одлуката по приговорот / жалбата, во слободна писмена форма на подносителот на приговорот/жалбата му го испраќа преку архива Раководителот на **ГИМ СЕРТИФИКАЦИЈА**.

5.5. Архивирање

По завршување на обработката на приговорот (жалбата), комплетната документација за предметот со Образецот за приговор/жалба (**Прилог 1**), Раководителот ја предава кај претставникот на раководството кој ја заведува рекламацијата во **Регистер на приговори/жалби (Прилог 2)** и ја архивира.

6. ДОКУМЕНТАЦИЈА

- 6.1 Прилог 1: Образец за приговор/жалба (ГИМ-723-102.01),
- 6.3 Прилог 2: Регистер на приговори/жалби (ГИМ-723-102.02),