

## POSTOPEK OBRAVNAVANJA PRITOŽB

### 1 SPLOŠNO

Pritožbe so eden izmed zunanjih virov informacij, na podlagi katerih lahko Inštitut oblikuje opažanja in so lahko osnova za uvajanje korektivnih in preventivnih ukrepov ter možnosti izboljšav v svojem delovanju in sistemu vodenja kakovosti z namenom povečanja zadovoljstva svojih strank.

**Pritožba je izraz nezadovoljstva**, ki ni priziv in ki ga lahko vsaka oseba ali organizacija posreduje v zvezi z aktivnostmi Inštituta ter nanj pričakuje odgovor.

**Priziv je zahteva stranke**, da zaradi nestrinjanja z odločitvijo na področju dejavnosti certificiranja Inštitut svojo odločitev ponovno pretehta. Postopek opredeljuje interni dokument [inn.162/15](#).

### 2 PREJEM PRITOŽBE

Pritožbo lahko sprejme vsak zaposleni. Če izrazi potencialni pritožnik svoje nezadovoljstvo ustno, lahko poskuša zaposleni s stranko razjasniti oz. rešiti problem. Stranko tudi zaprosi, da pritožbo posreduje v pisni obliki (z dopisom ali preko aplikacije, ki je na voljo na spletni strani Igmalt-a).

V kolikor Inštitut ne prejme pisne pritožbe, prejemnik ustne pritožbe pa presodi, da je informacija vredna obravnave, jo sam vnese v rubriko za pritožbe na spletni strani Inštituta.

Pritožba se evidentira skladno z [inn.92/05](#) ter pridobi delovodniško številko prejete pošte.

Pritožbo pregleda direktor in ugotovi, na koga se pritožba nanaša in ali je razlog nedvoumno opredeljen in obrazložen. Direktor ugotovi ali pritožba vsebuje dovolj informacij in konkretnih podatkov, da je mogoča obravnava skladno z določili tega postopka.

V nasprotnem primeru pritožnika zaprosi za dodatne informacije. Če pritožnik zahtevanih dodatnih informacij ne posreduje v roku 8 dni se šteje, da je od pritožbe odstopil.

### 3 OBRAVNAVA PRITOŽBE

Postopek obravnave pritožbe vodi direktor, ki pritožnika pisno obvesti, da je Inštitut pritožbo prejel, da jo obravnava v skladu s svojimi postopki in, da ga bo obvestil o izidu reševanja v roku 30 dni, v kolikor je le to mogoče.

Direktor v reševanje pritožbe praviloma vključi sodelavce iz področja dela, na katerega se pritožba nanaša in vodjo kakovosti. Nekaj specifičnih primerov pritožb:

- Pritožba na izdane račune - ureja direktor v sodelovanju z računovodstvom
- Pritožbe na vsebino izdanih poročil / certifikatov - ureja vodja oddelka / vodja CS
- Pritožba na kakovost opravljene storitve (odzivnost, odnos zaposlenih do strank, slabo opravljena storitev, storitev opravljena drugače, kot je bilo dogovorjeno...) – ureja vodja oddelka na katerega se pritožba nanaša / vodja CS, v sodelovanju z direktorjem in vodjo kakovosti.

V kolikor direktor oceni, da je za ustrezno obravnavanje pritožbe potrebno tudi pravno znanje, pritegne k obravnavi tudi pravnika.

#### 4 ODLOČITEV O PRITOŽBI

Ko direktor preuči vse potrebne informacije sprejeme odločitev o upravičenosti pritožbe in pošlje stranki odgovor z obrazložitvijo odločitve. Kadar in v kolikor je primerno, se poleg obrazložitve lahko poda še opis izvedenih ali predvidenih ukrepov.

V primeri pritožbe tretje strani, je potrebno upoštevati zavezo o zaupnosti oziroma pridobiti pisno soglasje deležnikov za posredovanje informacij zaupne narave pritožniku.

#### 5 UKREPI

V kolikor je pritožba upravičena in je posledica neskladnosti, direktor slednjo zabeleži v aplikaciji iqs/korektivni ukrepi, kjer se obravnava skladno s točko 8.7 krv.18/04. Pomembno je, da se potrebne aktivnosti za odpravo ugotovljenih neskladnosti izvedejo v čim krajšem času. S tem se obravnavo pritožbe zaključi.

Dodatne, sistemske ukrepe za odpravo vzrokov ali za potrebne izboljšave se obravnava in opredeli na rednih sestankih kolegija za akreditacijo in strokovnega kolegija.

V kolikor se presodi, da bi informacije v zvezi z delom lahko pripomogle k izboljšanju delovanja, se zahteve za ukrepe in izboljšave lahko poda tudi v primerih, kadar je pritožba bila ocenjena kot neupravičena in v primerih, ko je bila vloga pritožnika nepopolna in kljub pozivu nedopolnjena.

#### 6 ZAPISI

Skrbnik vseh zapisov v zvezi z obravnavanjem pritožb je direktor. Originalna pritožba, interni zapisi o reševanju pritožbe, kopije morebitnih dokumentov, ki se nanašajo na zadevo, dopisi o dodatnih poizvedbah ter rezultatih teh poizvedb in odgovore pritožniku se hrani v arhivu direktorja.

#### 7 POROČANJE O PRITOŽBAH

Direktor poroča o tekočih postopkih reševanja pritožb na strokovnih kolegijih.

Analiza pritožb preteklega obdobja in njihovo reševanje je tudi sestavni del rednega letnega poročila direktorja in vodje kakovosti.

#### 9 SPREMEMBE GLEDE NA PREJŠNJO IZDAJO

Spremembe so označene z rumeno barvo.

V točki 4. dodano opozorilo glede zaupnosti / posredovanja zaupnih informacij tretji strani.

Sklici na številke dokumentov, namesto na naslove dokumentov.

Popravek sklica v poslovniku kakovosti.