

POSTOPEK OBRAVNAVANJA PRIZIVOV

1. SPLOŠNO

Ta dokument določa naloge in odgovornosti ter dokumentiranje obravnave prizivov.

2. POSTOPEK ZA VLOŽITEV PRIZIVA

Stranka lahko vloži priziv, kadar se ne strinja s katero od naslednjih odločitev, ki jih v postopku certificiranja sprejme certifikacijski organ Igmata:

- odločitev o podelitvi certifikata
- odločitev o začasnem odvzemu certifikata
- odločitev o preklicu certifikata

Stranka lahko pošlje priziv na certifikacijski organ Igmata izključno v pisni obliki najkasneje v 15 dneh od sprejetja ene izmed zgornjih odločitev. V naslovu dopisa mora stranka navesti, da gre za priziv. V prizivu mora stranka navesti:

- podatke o stranki in njenem zakonitem zastopniku ali pooblaščenцу
- zadevo, na katero se priziv nanaša
- razloge za priziv
- utemeljitev priziva
- navedbo, ali želi na prizivni obravnavi prisostvovati
- podpis stranke oz. njenega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca
- pooblastilo za zastopanje, če stranko zastopa zastopnik ali pooblaščenec

3. ZAČETEK OBRAVNAVE PRIZIVA

Priziv sprejme direktor, ki tudi začne prizivni postopek. Šteje se, da je bil priziv vložen pravočasno, če je bil dostavljen na Igmata ali pa oddan na pošto do konca dneva, v katerem se izteče rok za njegovo vložitev. Direktor stranki pisno sporoči, da smo priziv prejeli.

V primeru, da v naslovu dopisa ni navedeno, je pa iz vsebine dopisa razvidno, da gre za priziv ali v primeru, da priziv ne vsebuje vseh zahtevanih podatkov, direktor pozove stranko, da priziv dopolni v 3 delovnih dneh. V primeru, da dopolnitev ni pravočasno prejeta izda direktor sklep o ustavitvi postopka.

V roku 3 delovnih dni po prejemu priziva direktor imenuje prizivno komisijo (pisno imenovanje ali imenovanje preko e-sporočila) in hkrati določi rok za sprejetje odločitve o prizivu.

4. PRIZIVNA KOMISIJA

4.1 Sestava, imenovanje, naloge

Komisijo sestavljajo trije člani: direktor (ki je istočasno tudi predsednik komisije), strokovnjak s področja, na katerega se priziv nanaša in vodja kakovosti.

Vsi člani prizivne komisije morajo biti neodvisni od predmeta priziva. Svoje odločitve so dolžni sprejemati z vso skrbnostjo. Zavezani so k časovno neomejenemu varovanju vseh poslovnih in osebnih podatkov, ki bi jih pridobili pri obravnavi primera.

Naloga prizivne komisije je, da na podlagi vseh znanih dokumentiranih dejstev ugotovi dejansko stanje, opravi prizivno obravnavo ter poda mnenje o prizivu. V pripravi na obravnavo člani komisije pregledajo dokumentacijo, ki jim jo posreduje direktor. Po potrebi lahko zahtevajo od certifikacijske službe vpogled tudi v drugo dokumentacijo in dokazila, ki se nanašajo na obravnavani priziv. Člani komisije komunicirajo neposredno z razgovorom, preko e-pošte ali telefona. Primerno je, da imajo člani komisije že pred obravnavo izdelano stališče o obravnavanem prizivu.

V primeru, da bi bila ugotovljena potreba po sodelovanju zunanjih strokovnjakov ali pravnikov, se le ti v soglasju z direktorjem lahko angažirajo že pred prizivno obravnavo.

4.2 Prizivna obravnava

Obravnava priziva se izvede na sedežu certifikacijskega organa ob dnevu in uri, ki ju določi direktor. O obravnavi se vodi zapisnik.

Stranka ima pravico prisostvovati prizivni obravnavi, kjer prizivna komisija obravnava primer in preučuje dokumentirane dokaze. V primeru, da je stranka v prizivu navedla, da želi biti na obravnavi prisotna, jo mora Igmtat najmanj 8 dni prej pisno obvesti o datumu obravnave. Stranka lahko na obravnavi navede dejstva in predloži dokaze, s katerimi utemeljuje svoj priziv.

V primeru, da bi med obravnavo člani komisije ugotovili, da ne morejo sprejeti odločitve brez ustreznega strokovnega ali pravnega mnenja, se obravnava prekine in angažira ustrezen zunanji strokovnjak. Po pridobitvi zunanjega mnenja se obravnava nadaljuje.

5. ODLOČITEV O PRIZIVU

Člani komisije podajo pisno mnenje na podlagi pregleda dokumentiranih dokazov in izsledkov prizivne obravnave. V kolikor ni soglasja, se mnenja poda ločeno. Zapise je potrebno pripraviti v roku 5 delovnih dni po končani prizivni obravnavi.

Vodja certifikacijske službe na podlagi zanj obvezujočega večinskega mnenja komisije odloči o utemeljenosti priziva s sklepom, ki ga pisno posreduje stranki. Rok za odločitev je 30 dni od prejema priziva. V primeru, kadar je v prizivno komisijo vključen zunanji strokovnjak ali pa je primer bolj zapleten, je rok za odločitev 60 dni.

Odločitev je končna in ne more biti predmet novega prizivnega postopka.

6. ZAPISI

Skrbnik vseh zapisov v zvezi z obravnavanjem prizivov je direktor. Vsi prejeti / odposlani dokumenti v zvezi s prizivi so evidentirani skladno z navodilom za Obvladovanje zunanje dokumentacije sistema kakovosti. Vsa dokumentacija: priziv, interni zapisi o obravnavi, kopije morebitnih dokumentov, dopisi o dodatnih poizvedbah ter rezultatih teh poizvedb in odgovore vložniku priziva se hrani v železni blagajni.

7. POROČANJE O PRIZIVIH

Direktor poroča certifikacijskemu odboru o vseh prizivih enkrat letno. Kratko informacijo o prizivih direktor navede tudi v letnem poročilu o vodstvenem pregledu.