



D06-01

POSTOPEK OBRAVNAVANJA PRITOŽB

Kazalo

1	NAMEN.....	2
2	PREJEM PRITOŽBE	2
3	OBRAVNAVA PRITOŽBE.....	2
4	ODLOČITEV O PRITOŽBI.....	3
5	UKREPANJE	3
6	ZAPISI	4
7	POROČANJE O PRITOŽBAH	4
8	SPREMEMBE GLEDE NA PREJŠNJO IZDAJO	4
9	PREHODNE DOLOČBE	4
10	OBVLADOVANJE DOKUMENTA	4



1 NAMEN

Namen tega dokumenta je določiti naloge in odgovornosti ter vodenje evidenc in zapisov pri obravnavanju pritožb v skladu s Pravili postopka akreditiranja (S03). Dokument se uporablja za obravnavo vseh pritožb naslovljenih na SA, tudi tistih, ki niso vezane na izvajanje postopkov akreditiranja.

Pritožbe služijo SA kot eden izmed zunanjih virov informacij, na podlagi katerih oblikuje opažanja, ki so lahko osnova za uvajanje korektivnih in preventivnih ukrepov ter možnosti izboljšav v sistemu vodenja kakovosti z namenom povečevanja učinkovitosti delovanja SA.

2 PREJEM PRITOŽBE

Pritožbo sprejme vsak zaposleni na SA. Če izrazi potencialni pritožnik svoje nezadovoljstvo ustno, ga zaposleni zaprosi, da pritožbo zapiše in jo posreduje SA. Če SA nato ne prejme pisne pritožbe, prejemnik ustne pritožbe pa presodi, da je informacija vredna obravnave, jo vnese kot opažanje v modul naloge/neskladnosti v i4 in se obravnava skladno s postopkom D02-02.

Ob prejemu pisne pritožbe tajništvo odpre zadevo, kamor se shranjujejo zapisi o obravnavi pritožbe.

Vodja kakovosti pregleda pritožbo in ugotovi, na koga se pritožba nanaša in ali je razlog za pritožbo nedvoumno opredeljen in obrazložen.

Pri pritožbah na delo akreditiranega organa, razen kadar v primeru izjemnih okoliščin presodi, da to ni primerno ali smiselno, vodja kakovosti pritožnika napoti, naj pritožbo naslovi na akreditirani organ, če iz pritožbe ni razvidno, da je to že storil. Pritožba se obravnava le, če pritožnik z reševanjem pritožbe pri akreditiranem organu ni zadovoljen in pritožbo ponovno naslovi na SA, oziroma, če ustrezno utemelji, zakaj se ne more ali ne želi pritožiti akreditiranemu organu.

Vodja kakovosti ugotovi ali pritožba vsebuje dovolj informacij in konkretnih podatkov, da je mogoča obravnavo skladno z določili tega postopka. V nasprotnem primeru pritožnika zaprosi za dodatne informacije. Če pritožnik zahtevanih dodatnih informacij ne posreduje v opredeljenem roku, se pritožbe ne obravnava po tem postopku.

Če vodja kakovosti presodi, da bi informacija v zvezi z delom SA kljub njeni nepopolnosti lahko pripomogla k izboljšanju delovanja SA, vnese opažanje v modul naloge/neskladnosti v i4 in se obravnava skladno s postopkom D02-02.

Če so s pritožbo sporočene informacije o delu akreditiranega organa, se te informacije upoštevajo v postopku akreditiranja v skladu za določili iz D05-01, tudi kadar pogoji za obravnavo pritožbe niso izpolnjeni.

3 OBRAVNAVA PRITOŽBE

Postopek obravnave pritožbe vodi vodja kakovosti, ki s potekom seznanja direktorja. Če je vodja kakovosti neposredno povezan s predmetom pritožbe, vodi postopek njegov namestnik.

Če predvideva, da bo za sprejem odločitve o upravičenosti pritožbe potreben daljši čas (več kot en mesec), vodja kakovosti pritožnika pisno obvesti, da je SA pritožbo prejela, da jo obravnava v skladu s svojimi postopki in, da ga bo obvestila o izidu reševanja pritožbe.

Vodja kakovosti po potrebi v reševanje pritožbe vključi sodelavce iz področja dela, na katerega se pritožba nanaša. V kolikor oceni, da je za ustrezno obravnavanje pritožbe potrebno tudi pravno znanje, pritegne z direktorjevo odobritvijo k obravnavi tudi pravnika z delovnimi izkušnjami na področju akreditiranja.

V reševanje pritožb na delo akreditiranih organov, na primeren način vključi tudi te. Običajno z zahtevo po pojasnitvi okoliščin glede posameznih navedb iz pritožbe, oziroma po dodatnih podatkih, dokumentih, ki so potrebni za ugotovitev dejanskega stanja.

Kadar je to potrebno za odločitev o upravičenosti pritožbe, se v sklopu obravnave izvede izredni nadzor akreditiranega organa. Če je mogoče, se ta izvede le po dokumentaciji, sicer pa tudi kot obisk pri akreditiranem organu. Kadar je to sprejemljivo glede na časovne okvire in glede na pomen očitanih nepravilnosti se nadzor izvede v sklopu rednega nadzornega obiska.

Ko zbere potrebne informacije, vodja kakovosti pripravi argumentiran predlog za sprejem odločitve o upravičenosti pritožbe in predlaga potrebne aktivnosti, pri čemer lahko predloge ukrepov in izboljšav opredeli tudi v primeru, kadar je pritožba ocenjena kot neupravičena.

4 ODLOČITEV O PRITOŽBI

O upravičenosti pritožbe odloči direktor na predlog vodje kakovosti in pošlje stranki odgovor z obrazložitvijo odločitve in, kadar in kolikor je primerno, opisom izvedenih ali predvidenih ukrepov.

Zlasti v primeru pritožb na delo akreditiranih organov je potrebna pri pripravi odgovora posebna pazljivost, da se zagotovi varovanje zaupnosti. Pritožnika se lahko obvesti le o spremembah statusa akreditacije ali obsega akreditirane dejavnosti ne pa tudi o drugih podatkih iz postopka akreditiranja posameznega organa. Kadar je to primerno, lahko SA pozove akreditirani organ, da pritožniku posreduje potrebne informacije, izhajajoče iz postopka reševanja pritožbe. To je še posebej, kadar je pritožnik pritožbo že predhodno naslovil na akreditirani organ.

5 UKREPANJE

Če se upravičena pritožba nanaša na delo SA, se v čim krajšem času izvedejo potrebne aktivnosti za odpravo ugotovljenih neskladnosti. S tem se obravnavo pritožbe zaključijo.

Dodatne, sistemske ukrepe za odpravo vzrokov ali za potrebne izboljšave, SA obravnava v skladu z D02-02.

Če se pritožba nanaša na delo akreditiranega organa, SA ravna v skladu z D05-01 in se, tudi kadar to za rešitev pritožbe ni potrebno, glede na resnost informacij lahko odloči za izvedbo izrednega nadzora, ali preveritev informacije v sklopu rednega nadzora. V primeru kritičnih očitanih nepravilnosti, ki so v pritožbi že nedvoumno dokazane, pa lahko tudi za takojšnji začasni odvzem ali preklic akreditacije.

Kadar je predmet pritožbe neupravičeno sklicevanje akreditiranega ali neakreditiranega organa na akreditacijo, ki jo je podelila SA, SA najprej kršitelja pisno opozori na kršitev pravil za sklicevanje na



akreditacijo. V kolikor kršitelj v razumnem času ne uvede ustreznih korektivnih ukrepov, v primeru neupravičenega sklicevanja akreditiranega organa, SA uvede ustrezne ukrepe v postopku akreditiranja, če gre za neakreditiran organ pa lahko uporabi pravna sredstva, da prepreči neustrezno sklicevanje na akreditacijo in/ali uporabo akreditacijskega znaka.

6 ZAPISI

Tajništvo odpre za vsako pritožbo novo zadevo, katere skrbnik je vodja kakovosti. Zadeva in zapisi se obvladujejo, kot je to opisano v D07-01.

V zadevi se hrani originalna pritožba, interni zapisi o reševanju pritožbe, kopije dokumentov iz zadeve postopka akreditiranja, dopisi o dodatnih poizvedbah ter rezultatih teh poizvedb in odgovori pritožniku.

7 POROČANJE O PRITOŽBAH

Vodja kakovosti poroča o tekočih postopkih reševanja pritožb na kolegijih. Enkrat na leto (praviloma pred vodstvenim pregledom) analizira pritožbe preteklega obdobja in njihovo reševanje ter o tem poroča direktorju.

8 SPREMEMBE GLEDE NA PREJŠNJO IZDAJO

Sprememba določil zaradi prilagoditve spremembam poglavja 8 v S03, Pravila postopka akreditiranja in nekatere dopolnitve opisa postopka obravnave.

Spremembe so v dokumentu označene.

9 PREHODNE DOLOČBE

-

10 OBVLADOVANJE DOKUMENTA

Veljaven dokument se nahaja v i4 (informacijski sistem SA). Čistopis je objavljen na spletni strani SA, v tiskani obliki pa je dostopen na sedežu SA.

Izpisi in kopije dokumenta so informativnega značaja in niso obvladovani izvodi. Veljavnost teh dokumentov je treba preveriti v i4 ali na spletni strani SA.