



D06-01

**POSTOPEK OBRAVNAVANJA PRITOŽB, DRUGIH IZRAZOV NEZADOVOLJSTVA  
IN INFORMACIJ O NEUPRAVIČENEM SKLICEVANJU NA AKREDITACIJO  
OZIROMA O UPORABI LOGOTIPA SA**

**Kazalo**

1	NAMEN .....	2
2	PREJEM IN PREGLED PRITOŽBE TER OBVEŠČANJE PRITOŽNIKA O PREJEMU .....	2
3	OBRAVNAVA PRITOŽBE .....	3
3.1	Obravnavanje pritožbe na delo SA .....	3
3.2	Obravnavanje pritožbe oz. informacij o nezadovoljstvu z delom akreditiranega organa .....	4
3.3	Obravnavanje pritožbe ali drugih informacij o neupravičenem sklicevanju na akreditacijo SA in/ali o uporabi logotipa SA .....	4
3.4	Varovanje zaupnih informacij .....	6
4	ODGOVOR NA PRITOŽBO .....	6
5	UKREPANJE .....	6
6	ZAPISI .....	7
7	POROČANJE O PRITOŽBAH .....	7
8	SPREMEMBE GLEDE NA PREJŠNJO IZDAJO .....	7
9	PREHODNE DOLOČBE .....	7
10	OBVLADOVANJE DOKUMENTA .....	7

## 1 NAMEN

Namen tega dokumenta je določiti naloge in odgovornosti ter vodenje evidenc in zapisov pri obravnavanju pritožb v skladu s Pravili akreditiranja, opredeljenimi v S03. Dokument se uporablja za obravnavo vseh pritožb, naslovljenih na SA. V skladu z definicijo iz standarda SIST EN ISO/IEC 17011:2018 je pritožba vsak izraz nezadovoljstva s strani katerekoli osebe ali organizacije, ki je naslovljen na akreditacijski organ in je povezan z aktivnostmi akreditacijskega organa ali organov za ugotavljanje skladnosti ter se nanj pričakuje odziv.

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.

Razen pritožb se v skladu z določili tega dokumenta obravnavajo tudi drugi izrazi nezadovoljstva z delom SA ali z delom akreditiranih organov in informacije o neupravičenem sklicevanju na akreditacijo oziroma neupravičeni uporabi logotipa SA.

## 2 PREJEM IN PREGLED PRITOŽBE TER OBVEŠČANJE PRITOŽNIKA O PREJEMU

Pritožbo sprejme vsak zaposleni na SA. Da se nek izraz nezadovoljstva lahko obravnava po postopku za pritožbe iz tega dokumenta, mora biti naslovljen na SA v pisni obliki (npr. po navadni ali elektronski pošti) in ne anonimno. Pritožnik lahko poda pritožbo tudi ustno na zapisnik ali pa se dokumentira v drugem zapisu (npr. poročilu o ocenjevanju), vendar pa se mora pritožnik na zaključen zapis podpisati in navesti kontaktne podatke. Če izrazi potencialni pritožnik svoje nezadovoljstvo ustno (npr. prek telefona, na sestanku, na ocenjevanju), ga zaposleni zaprosi, da pritožbo pisno posreduje SA. Če SA nato ne prejme pisne pritožbe, prejemnik ustne pritožbe pa presodi, da je informacijo z vidika pravil akreditiranja potrebno obravnavati, jo dokumentira in posreduje vodji kakovosti v obravnavo.

Ob prejemu pisne pritožbe tajništvo na zahtevo vodje kakovosti odpre zadevo, kamor se shranjujejo zapisi o obravnavi pritožbe.

Vodja kakovosti pregleda vsebino pritožbe in ugotovi, za katero vrsto pritožbe gre (pritožbo na delo SA, pritožbo na delo akreditiranega organa ali pritožbo na neupravičeno sklicevanje na akreditacijo), ali se pritožba nanaša na dejavnosti, ki so v pristojnosti SA, ali je razlog za pritožbo nedvoumno razviden in obrazložen in ali pritožba vsebuje dovolj informacij in konkretnih podatkov, da je mogoča obravnavo skladno z določili tega postopka.

Po pregledu vsebine pritožbe vodja kakovosti čimprej oziroma najkasneje v roku 8 dni od prejema pritožniku pošlje dopis, v katerega smiselno vključi naslednje informacije:

- potrditev prejema pritožbe,
- informacije, ali bo SA to lahko obravnavala po postopku za pritožbe in navede razloge, kadar to ni možno (npr. vsebina se ne nanaša na aktivnosti v pristojnosti SA; vsebina se nanaša na nestrinjanje v zvezi z odločitvijo o akreditaciji, ki se obravnava po postopku za prizive; razlog za pritožbo ni nedvoumno opredeljen in/ali obrazložen, zato naj pritožnik vsebino dopolni do opredeljenega roka; pritožba ne vsebuje dovolj informacij in konkretnih podatkov, zato naj pritožnik posreduje dodatne informacije do opredeljenega roka; niso izpolnjeni pogoji za obravnavo pritožbe na delo akreditiranega organa in obrazložitev postopka; gre za pritožbo na delo neakreditiranega organa; gre za pritožbo na delo akreditiranega organa, ki ima pridobljeno akreditacijo pri drugem akreditacijskem organu; gre za pritožbo na sklicevanje na akreditacijo drugega akreditacijskega organa),



če pa so izpolnjeni pogoji za obravnavo, pa še:

- opredelitev vrste pritožbe (na delo SA, na delo akreditiranega organa ali na neupravičeno sklicevanje na akreditacijo) in v skladu s katerimi dokumenti bo pritožba obravnavana ter
- rok (ne daljši od enega meseca), v katerem pritožnik lahko pričakuje obvestilo o poteku obravnave pritožbe.

Če je pritožnik zaprosen, da posreduje dodatne informacije, pa jih v opredeljenem roku ne posreduje, se pritožbe ne obravnava po tem postopku in se šteje, da je pritožnik pritožbo umaknil, na kar ga vodja kakovosti v pozivu za dopolnitev pritožbe opozori. Če vodja kakovosti presodi, da bi informacije kljub nepopolnosti lahko pripomogle k izboljšanju delovanja SA, vnese opažanje v modul Naloge v i4 in se obravnava skladno s postopkom v D02-02.

Če se ob pregledu vsebine pritožbe ugotovi, da gre za pritožbo na delo akreditiranega organa, ki je akreditiran pri drugem akreditacijskem organu, ali da gre za neupravičeno sklicevanje na akreditacijo drugega akreditacijskega organa, vodja kakovosti o tem pritožnika pisno obvesti, dokumentacijo pritožbe pa posreduje pristojnemu akreditacijskemu organu.

### **3 OBRAVNAVA PRITOŽBE**

Postopek obravnave pritožbe vodi vodja kakovosti in s potekom seznanja direktorja, ki odgovarja na pritožbo in pritožniku sporoči zaključke obravnave. Če je kateri od njiju neposredno povezan s predmetom pritožbe, vodi postopek oz. odgovarja na pritožbo njegov namestnik.

Vodja kakovosti po potrebi v obravnavo pritožbe vključi sodelavce s 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.

Postopek obravnavanja pritožbe oz. drugih izrazov nezadovoljstva se vodi na način, ki zagotavlja nediskriminatorno in zaupno obravnavo ter omogoča zaključek obravnave v razumnem času. Pritožbe na delo SA se praviloma rešijo v enem mesecu. Trajanje obravnave pritožb na delo akreditiranega organa je lahko daljše, ker je običajno odvisno od okoliščin, na katere SA ne more vplivati. Kadar je za zaključek obravnave pritožbe potreben daljši čas in tako končni odgovor na pritožbo ni podan v roku, opredeljenem v obvestilu pritožniku ob prejemu pritožbe, vodja kakovosti pritožnika redno (vsaj enkrat mesečno) pisno obvešča o statusu obravnave pritožbe in okvirnem roku, v katerem bo njegova pritožba rešena. Ta rok se lahko iz utemeljenih razlogov tudi podaljša, o čemer vodja kakovosti pritožnika obvesti.

#### **3.1 Obravnava pritožbe na delo SA**

Nezadovoljstvo se lahko nanaša na delo stalno zaposlenih na SA, delo ocenjevalcev SA, različne vidike vodenja postopkov (razen nestrinjanja z odločitvami, kar se obravnava po postopku za prizive) in ostale aktivnosti ali pravila, ki so v pristojnosti SA.

Vodja kakovosti v sodelovanju s sodelavci s področja dela, na katerega se pritožba nanaša, opredeli potrebne ukrepe, da se v čim krajšem času odpravijo morebitne ugotovljene neskladnosti.

Če se vsebina pritožbe na delo SA v kateremkoli vidiku nanaša na kršitev varstva osebnih podatkov in obstaja verjetnost, da bi zaradi kršitve varstva osebnih podatkov lahko bile ogrožene pravice in svoboščine posameznikov, mora SA v skladu z določilom 33. in 34. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov (Uredba (EU) 2016/679) čim prej oziroma po možnosti najpozneje v 72 urah od seznanitve s kršitvijo to kršitev prijaviti informacijskemu pooblaščenču. V prijavi se navede podrobnosti o kršitvi, poda oceno verjetnih

posledic kršitve in navede sprejete ukrepe, ki bodo preprečili možnost ponovitve. Če kršitev predstavlja veliko tveganje za pravice in svoboščine posameznika, katerega osebni podatki so bili razkriti, se s to kršitvijo seznanijo tudi tega posameznika.

### 3.2 Obravnava pritožbe oz. informacij o nezadovoljstvu z delom akreditiranega organa

SA praviloma obravnava informacije o nezadovoljstvu z delom akreditiranega organa po postopku za pritožbo na delo akreditiranega organa le, če je pritožnik predhodno na akreditirani organ že naslovil pritožbo, pa meni, da način obravnave oz. izid reševanja pritožbe pri akreditiranem organu ni ustrezen in pritožbo v tem smislu naslovi na SA, oziroma če pritožnik ustrezno utemelji, zakaj se ne more ali ne želi pritožiti akreditiranemu organu. Pritožnik mora svoji pritožbi priložiti ustrezen dokaz o tem, da je predhodno na akreditirani organ že naslovil pritožbo.

Če iz vsebine pritožbe na delo akreditiranega organa ni razvidno, da je pritožnik predhodno že naslovil pritožbo na akreditirani organ, na katerega se pritožba nanaša, vodja kakovosti pritožnika napoti, naj pritožbo naslovi najprej na akreditirani organ in mu pojasni pogoje za obravnavo pritožbe na SA. Ne glede na to se na SA prične postopek obravnave pridobljenih informacij o delu akreditiranega organa, ki jih upošteva v postopku akreditiranja oziroma nadzora nad tem akreditiranim organom po določilih iz D05-01, poglavje 3.9. V izjemnih primerih, kadar vodja kakovosti oceni, da glede na okoliščine predhodno naslavljanje pritožbe na akreditiran organ ni primerno ali smiselno, se lahko odloči, da tako pritožbo kljub temu obravnava po postopku za pritožbe. Če pritožnik pri tem ne želi razkriti svoje identitete akreditiranemu organu, mu je potrebno pojasniti, kakšen obseg informacij lahko pričakuje v zaključku obravnave glede na upoštevanje določil o varovanju zaupnosti.

V obravnavo pritožbe oziroma informacij o nezadovoljstvu z delom akreditiranega organa, ki jih prejme SA, se na primeren način vključi akreditirani organ, na katerega se nezadovoljstvo nanaša. Če pridobljene informacije kažejo na nespoštovanje zahtev za akreditacijo oziroma vzbuja dvom v usposobljenost akreditiranega organa, se izvede izredno nadzorno ocenjevanje v skladu z določili v S03. Vodja področja akreditiranja opredeli najprimernejši način ocenjevanja (npr. izredni obisk, izredno ocenjevanje s pregledom dokumentacije), ki je lahko najavljen ali nenajavljen. Kadar je to sprejemljivo glede na časovne okvire in glede na pomen očitanih nepravilnosti, se nadzor izvede v sklopu rednega nadzornega obiska. V primeru kritičnih očitanih nepravilnosti (npr. ko je ogroženo zdravje ali življenje ljudi ali premoženje večje vrednosti), ki so v pritožbi že nedvoumno dokazane, SA lahko takoj sprejme odločitev o začasnem odvzemu ali preklicu akreditacije.

Če se ob ocenjevanju ugotovi, da je akreditirani organ pritožbo neustrezno obravnaval, SA akreditirani organ v sklopu ukrepov za odpravo neskladnosti praviloma napoti (ob pogoju, da se pritožnik strinja z razkritjem identitete, glej pogl. 3.4), da pritožniku ponovno odgovori. Če SA želi pritožniku podati še podrobnejša ali dodatna pojasnila, lahko akreditirani organ zaprosi za odvezo od zaupnosti (glej pogl. 3.4).

Vodja kakovosti v sodelovanju z vodjem zadevnega področja akreditiranja vodi postopek obravnave in zapise o vseh informacijah o neustreznem delu akreditiranega organa tudi, kadar jih SA pridobi neformalno ali naključno ali pa dobi v vednost informacije oz. pritožbo, ki je formalno naslovljena na drugo institucijo in se vsaj v enem vidiku navezuje tudi na delo akreditiranega organa.

### 3.3 Obravnava pritožbe ali drugih informacij o neupravičenem sklicevanju na akreditacijo SA in/ali o uporabi logotipa SA

Kadar je predmet pritožbe oz. izraza nezadovoljstva **neupravičeno sklicevanje neakreditiranega organa** (za neakreditiran organ šteje vsak, ki ni akreditiran za dejavnosti, v zvezi s katerimi se sklicuje na



akreditacijo) **na akreditacijo, ki jo je podelila SA, in/ali neupravičena uporaba akreditacijskega znaka SA**, vodja kakovosti kršitelja pisno opozori na kršitev pravil za sklicevanje na akreditacijo in ga pozove, da s tem nemudoma preneha ter v roku, ki ga vodja kakovosti določi v pisnem opozorilu, posreduje dokazila o prenehanju neupravičenega sklicevanja in/ali prenehanju uporabe akreditacijskega znaka. Če SA od kršitelja ne pridobi dokazil o prenehanju neupravičenega sklicevanja oz. neupravičene uporabe akreditacijskega znaka, vodja kakovosti kršitelja ponovno pozove, da posreduje dokazila. Če dokazil kršitelj kljub temu ne posreduje, SA uporabi pravna sredstva, da prepreči neustrezno sklicevanje na akreditacijo in/ali uporabo akreditacijskega znaka.

Kadar je to primerno (npr. kršitelj je uporabnik storitev akreditiranega organa), lahko SA preda obravnavo te kršitve akreditiranemu organu, na akreditacijo katerega se kršitev nanaša, in, če je primerno, o tem kršitelja obvesti. Vodja kakovosti celotno dokumentacijo pritožbe v tem primeru posreduje pristojnemu akreditiranemu organu in ga pozove, da naj od kršitelja zahteva, da v opredeljenem roku izvede potrebne ukrepe in posreduje dokazila o prenehanju neupravičenega sklicevanja oz. neupravičene uporabe akreditacijskega znaka. Poleg tega SA akreditirani organ pozove, da izvede analizo vzroka ter določi in uvede potrebne ukrepe za odpravo neupravičenega sklicevanja na akreditacijo in/ali uporabo akreditacijskega znaka ter v opredeljenem roku SA posreduje dokazila o izvedbi ukrepov. Če akreditirani organ ne uvede ustreznih ukrepov, SA vpelje in izvede ustrezne aktivnosti v postopku nadzora nad tem akreditiranim organom. Če akreditirani organ od kršitelja ne pridobi dokazil o prenehanju neupravičenega sklicevanja oz. neupravičene uporabe akreditacijskega znaka, vodja kakovosti kršitelja ponovno pozove, da izvede ukrepe in posreduje dokazila. Če dokazil kršitelj kljub temu ne posreduje, SA uporabi pravna sredstva, da prepreči neustrezno sklicevanje na akreditacijo in/ali uporabo akreditacijskega znaka.

Kadar je predmet pritožbe **neupravičeno oz. neustrezno sklicevanje akreditiranega organa na akreditacijo, ki jo je podelila SA, in/ali neupravičena oz. neustrezna uporaba akreditacijskega znaka SA**, se kršitelja (akreditirani organ) na primeren način vključi v obravnavo pritožbe. Če pridobljene informacije kažejo na nespoštovanje zahtev za akreditacijo oziroma vzbuja dvom v usposobljenost akreditiranega organa, se izvede izredno nadzorno ocenjevanje v skladu z določili v S03. Vodja področja akreditiranja opredeli najprimernejši način ocenjevanja (npr. izredni obisk, izredno ocenjevanje s pregledom dokumentacije), ki je lahko najavljen ali nenajavljen. Kadar je to sprejemljivo glede na časovne okvire in glede na pomen očitanih nepravilnosti, se nadzor izvede v sklopu rednega nadzornega obiska. V primeru kritičnih očitanih nepravilnosti (npr. ko je ogroženo zdravje ali življenje ljudi ali premoženje večje vrednosti), ki so v pritožbi že nedvoumno dokazane, SA lahko takoj sprejme odločitev o začasnem odvzemu ali preklicu akreditacije. Enak postopek se izvede tudi, kadar SA na drug način pridobi informacijo o neupravičenem sklicevanju na akreditacijo (npr. iz ocenjevanj, javnih objav).

Kadar SA pridobi **informacije o neupravičeni uporabi logotipa SA**, vodja kakovosti najprej preveri, ali ima potencialni kršitelj za uporabo logotipa SA pridobljeno dovoljenje s strani SA. Če dovoljenje ima, posebni ukrepi niso potrebni. Če dovoljenja za uporabo nima, vodja kakovosti kršitelja pisno opozori na kršitev pravil za uporabo logotipa SA in ga pozove, da v opredeljenem roku izvede potrebne ukrepe in posreduje dokazila o prenehanju neupravičene uporabe logotipa SA. Kadar je to primerno, kršitelja seznaniti tudi z možnostjo pridobitve dovoljenja za uporabo logotipa SA in s postopkom za pridobitev, opredeljenim v S05. Če kršitelj ne poda pisne vloge za pridobitev dovoljenja za uporabo logotipa SA in ne posreduje dokazil o prenehanju neupravičene uporabe logotipa SA, vodja kakovosti kršitelja ponovno pozove na odpravo kršitev. Če vloge za pridobitev dovoljenja ali dokazil o prenehanju neupravičene uporabe kršitelj kljub temu ne posreduje, SA uporabi pravna sredstva, da prepreči neustrezno uporabo logotipa SA.





### 3.4 Varovanje zaupnih informacij

V komunikaciji s strankami in pritožniki je potrebno zagotoviti varovanje zaupnih informacij. Zlasti v primeru pritožb na delo akreditiranih organov je potrebna pri pripravi odgovora posebna pazljivost, da se zagotovi varovanje zaupnosti podatkov strank in varovanje pred razkritjem identitete pritožnika, kadar ta razkritja ne želi.

Pritožnika se lahko praviloma obvesti le o spremembah tistih podatkov o akreditaciji posamezne stranke, ki so javno dostopni (status akreditacije in obsega akreditirane dejavnosti), ne pa tudi o drugih podatkih iz postopka akreditiranja posameznega organa, razen če se stranka z razkritjem drugih informacij strinja. Kadar je to primerno oz. potrebno (npr. če je za ustrezno obrazložitev odgovora na pritožbo potrebno navesti informacije, ki so sicer zaupne narave), vodja kakovosti stranko pisno zaprosi za dovoljenje za razkritje konkretnih informacij. Pritožniku se v odgovoru razkrije le tiste informacije, za katere SA od stranke pisno pridobi dovoljenje za razkritje zaupnih informacij.

Za razkritje identitete pritožnika s strani SA (čeprav je npr. pritožnik pritožbo že predhodno naslovil na akreditirani organ), mora SA pridobiti od pritožnika pisno privoljenje, pri čemer se pritožnika opozori, da v primeru, da dovoljenja ne bo podal, obstaja možnost, da SA v okviru obravnave pritožbe ne bo mogla izvesti vseh potrebnih ukrepov (npr. v primerih, ko bi že sama vsebina zahtevka za pojasnila o konkretni zadevi pri akreditiranem organu lahko organu razkrila, kdo je pritožnik). Kadar je to primerno (npr. ko je pritožnik pritožbo že predhodno naslovil na akreditirani organ) in ima SA pisno dovoljenje o razkritju identitete pritožnika, SA praviloma pritožniku priskrbi potrebne informacije na način, da pozove akreditirani organ, da pritožniku posreduje potrebne informacije, izhajajoče iz postopka obravnave pritožbe.

V primeru, da je SA z zakonom, podzakonskim aktom (npr. sodišču, policiji, informacijskemu pooblaščenču) ali s pogodbo (npr. državni inštituciji, s katero ima SA sklenjeno pogodbo o razkritju informacij ter je le-ta sklenjena v dogovoru z akreditiranim organom) zavezana razkriti katerekoli zaupne informacije, ki se navezujejo na obravnavo pritožbe oz. druge izraze nezadovoljstva, vodja kakovosti akreditirani organ obvesti o posredovanju zaupnih informacij tretjim osebam (npr. katere informacije, kdaj, komu in zakaj so bile posredovane), razen če je obveščanje zakonsko prepovedano.

## 4 ODGOVOR NA PRITOŽBO

Ko zbere potrebne informacije, vodja kakovosti pripravi argumentiran predlog odgovora pritožniku o zaključku obravnave.

Direktor pošlje pritožniku odgovor v pisni obliki. V odgovoru pritožnika seznaniti z zaključki obravnave in, kadar je to primerno in dopustno, navede izvedene oziroma predvidene ukrepe. Če je v pritožbi navedenih več pritožbenih razlogov, se zaključki obravnave podajo za vsakega posebej.

## 5 UKREPANJE

Če se tekom obravnave pritožbe ali drugih pridobljenih informacij o nezadovoljstvu prepozna, da bi bilo smiselno izvesti še nekatere dodatne sistemske ukrepe ali izboljšave, ki se neposredno ne navezujejo na vsebino pritožbe ali druge izraze nezadovoljstva oziroma njihova izvedba ni nujna za zaključek obravnave pritožbe, vodja kakovosti opaznanje in predloge ukrepov oz. izboljšav vnese v modul Naloge v i4. Naloge se obravnava skladno s postopkom, opredeljenim v D02-02.



## **6 ZAPISI**

Tajništvo po navodilih vodje kakovosti odpre za vsako pritožbo oz. pisni izraz nezadovoljstva novo zadevo, katere skrbnik je vodja kakovosti. Zadeva in zapisi se obvladujejo po določilih iz D07-01 in D07-01d1.

V zadevi se hrani originalna pritožba, interni zapisi o obravnavi pritožbe, kopije dokumentov iz zadeve postopka akreditiranja, dopisi o dodatnih poizvedbah ter rezultatih teh poizvedb, dovoljenje za razkritje zaupnih informacij in odgovori pritožniku. Vodja kakovosti ob zaključku posamezne zadeve po potrebi v zaznamku pojasni specifike pri obravnavi in pojasni izvedbo ali planiranje izvedbe morebitnih dodatnih ukrepov (npr. odprtje sistemske naloge, navedba usmeritev v informacijskem sistemu za izvedbo naslednjega nadzora pri stranki).

## **7 POROČANJE O PRITOŽBAH**

Vodja kakovosti poroča o tekočih postopkih obravnave pritožb in drugih izrazov nezadovoljstva na kolegijih. Enkrat na leto (praviloma pred vodstvenim pregledom) analizira vsebino zadev, odprtih v preteklem obdobju pod pritožbami, in njihovo obravnavo ter o tem poroča direktorju.

## **8 SPREMEMBE GLEDE NA PREJŠNJO IZDAJO**

Vsebina dopolnjena in spremenjena glede na nova in spremenjena določila standarda SIST EN ISO/IEC 17011:2018. Podrobneje opredeljen postopek prejema in pregleda pritožbe ter način obveščanja pritožnika o prejemu. V poglavju 3 vsebina dopolnjena z osnovnimi načeli obravnave, postopek obravnave pa je opredeljen ločeno in bolj podrobno za vsako vrsto pritožbe posebej. V podpoglavju 3.4 podrobneje opredeljena določila o varovanju zaupnih informacij.

Preoblikovana je bila večina besedila, zato spremembe besedila v dokumentu niso označene.

## **9 PREHODNE DOLOČBE**

Revidiran postopek se uporabi za obravnavo pritožb, prejetih po datumu izdaje tega dokumenta.

## **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.

Posamezni izvodi so lahko obvladovani tudi v fizični obliki. Prejemniki oziroma mesta hranjenja so razvidni iz zapisov o izdaji dokumenta.

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