

	МКД СЕРТИФИКАТ			УП 9.1.2
	ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ			
	Стандард	Верзија	Дата изд./изм.:	Страна
	ISO 9001:2015	03	15.11.2021	1 / 5

1. ЦЕЛ

Во ова упатство се дефинирани правилата и редоследот за прием, регистрирање, проучување, разгледување, одлучување и информирање на странките при прием на жалби и приговори од страна на барателите, сертифицираните организации или од други организации за активностите на сертификација или за какви било други активности поврзани со нив, против одлуки и постапки на Раководството на сертификационото тело за системи за управување.

Одлуките се донесуваат од страна на независна и непристрасна комисија, која гарантира добронамерно решавање на проблемите вклучувајќи балансирање на реалистичност, стриктност и толерантост и строгост.

2. ОПСЕГ

2.1. ЖАЛБИ

Оваа процедура се применува при постапување со жалби во СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ, поврзани со:

- Дејноста на СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ при АМ ЦЕРТ;
- Активностите на вработените или ангажираните со договор за соработка во СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ при АМ ЦЕРТ (водечки аудитори/аудитори, експерти итн.);
- Активноста на сертифицираните организации или организации кои се пријавуваат за сертификација од/во СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ при АМ ЦЕРТ;

СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ при АМ ЦЕРТ ја смета како сигнал секоја жалба поврзана со активностите на сертифицираните или организациите – кандидат за сертификација во однос на усогласеност со барањата за сертификација или објавени или огласени критични материјали во медиумите за масовно информирање, погрешна употреба на сертификацијата во рекламни материјали и друго., погрешно повикување на сертификацијата, и др.

СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ ги разгледува само поднесените жалби во писмена форма со потребното објаснување, од прецизно идентификуван испраќач и предмет на жалбата. Подносителот на жалбата е писмено известен за резултатот од разгледување во рок од 1 (еден) месец по приемот на жалбата.

2.2. ПРИГОВОРИ

СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ го разгледува како приговор секое барање изразено од сертифицирана организација за повторно разгледување на неповолна одлука донесена од СТСУ, поврзана со посакуваниот статус на сертификација. Приговорите се разгледуваат во согласност со точка 5 од оваа процедура.

Непосакувани одлуки вклучуваат:

- одбивање да се отвори постапка за сертификација;
- неисполнување на дел од бараниот опсег на сертификација / ресертификација или продолжување;
- одбивање на сертификација, ресертификација, проширување на опсегот на сертификација;
- одземање на сертификатот;
- суспензија на валидноста на сертификатот;
- ограничување на опсегот на сертификација или времено ограничување на опсегот на сертификација;
- секоја друга активност што спречува добивање на сертификација, вклучително и премолчено одбивање.

3. ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И ОБЈАСНУВАЊА

Изработил:	Претставник на раководството	Наталија Димитровска		Дата: 15.11.2021
Одобрил:	Раководител на СТСУ	Татјана Кузмановска		Дата: 15.11.2021

 МКД СЕРТИФИКАТ Стандард ISO 9001:2015	МКД СЕРТИФИКАТ	УП 9.1.2
	ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ	Верзија 03
		Страна 2 / 5

- **Жалба** - писмен израз на незадоволство, различен од приговор, поднесен од било кое лице или од било која организација до сертификационото тело, во врска со активностите на сертификационото тело или на сертифицирана организација од него, од коишто се очекува одговор
- **Приговор** - писмено барање од претставникот на предметот за оценка на усогласеност до телото за сертификација за повторно разгледување на одлуката што била донесена за тој предмет
- **СТСУ** – Сертификационно тело за системи за управување
- **КЖП** - Комисија за жалби и приговори
- **Внатрешно -барање** - поплака во однос на внатрешните процеси во МКД СЕРТИФИКАТ при АМ ЦЕРТ или во однос на однесувањето на неговите вработени.

4. ОДГОВОРНОСТИ

Раководител на МКД СЕРТИФИКАТ:

- Спроведување на правилата во однос на управување со жалбите и приговорите;
- Обезбедување на добро спроведување на управувањето на жалбите и приговори и нивната оценка за време на Преиспитување од страна на раководството;
- Одржување на контакти и размена на информации со заинтересираните страни (општество, комитети, клиенти)
- Почитување на приватноста на жалбите, насочени само кон личности;
- Барање на правна помош, од осигурителни организации или PR специјалисти, ако е потребно за разјаснување на доказите поврзани со конкретни поплаки.

Претставник на раководството

- Имплементација, контрола, управување и развој на процесот на управување со жалбите и приговори во МКД СЕРТИФИКАТ;Поддршка за справување со жалбите и приговори во конкретните случаи и таму каде што се бара од раководството на МКД СЕРТИФИКАТ;Анализа на жалбите и приговори во однос на слабостите во МКД СЕРТИФИКАТ и можностите за подобрување;Предлагање на корективни мерки и подобрувања;Проверка за почитување на правилата за управување со жалбите и приговори, вклучително и за време на интерните проверки;Одржување на контакти и размена на информации со заинтересираните страни (општество, комитети, клиенти)
- Привлекување на соработници, раководители и експерти за обработка на жалбите и приговори.

Вработени:

- Да ги примат жалбите и приговори и да ги достават на Раководителот на МКД СЕРТИФИКАТ во АМ ЦЕРТ;
- Да соработуваат при обработување на жалбите и приговори кога се упатени кон нив.

5. УПРАВУВАЊЕ СО ЖАЛБИТЕ И ПРИГОВОРИТЕ

5.1. Прием/документирање на жалбата/приговорот

Прием и документирањето на пристигнатите жалби и приговори се врши кај Претставникот на раководството. Секој вработен на МКД СЕРТИФИКАТ при АМ ЦЕРТ може да прими жалба или приговор, по што е должен да го предаде на претставникот на раководството.

Примената жалба/приговор треба да се достави до Претставникот на раководството и копија од примената жалба/приговор до Раководителот на СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ во рок од 3(три) работни дена од приемот.

Претставникот на раководството ги заведува пристигнатите жалби и приговори во ОБ 9.1.2-1 "Регистар на жалби и приговори", кој ги содржи следниве информации:

- Назив на подносителот на жалбата
- Адреса на подносителот на жалбата
- Лице за контакт
- Телефон, факс, e-mail
- Датум на поднесување на жалбата / приговорот

 МКД СЕРТИФИКАТ Стандард ISO 9001:2015	МКД СЕРТИФИКАТ	УП 9.1.2
	ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ	Верзија 03
		Страна 3 / 5

- Содржина на жалбата / приговорот
- Датум на разгледување од Комисијата за жалби и приговори - датум на записник од состанокот
- Констатации
- Донесени решенија/одлуки
- Датум на известување на поднесувачот на жалба за резултатите
- Други

5.2. Обработка на жалбите и поплаките

Раководителот на СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ е одговорен за обработка на пристигнатите жалби и приговори. Редоследот е следниов:

- Проверка на регистрацијата - дали пристигнатата жалба /приговор има регистарски број и датум од регистерот на жалби и приговор и ако нема го враќа во архивата;
- Проверка за публицитет - дали жалбата / приговорот е од јавен карактер;
- Проверка дали жалбата / приговорот содржи точки кои имаат правни последици, кои се поврзани со безбедноста или имаат влијание на информациската сигурност;
- Воспоставување на основен контакт со клиентот (потврдување на прием на жалба/ приговор);
- *Анализа на примената жалба/ приговор и утврдување дали жалбата/ приговорот е поврзана со активностите на сертификација и ако е така, тогаш.:*
 - *Разгледување на жалбата/ приговор и вршење корекција - заедно со вработените на кои се однесува;*
 - *Ако жалбата/ приговор е од сертифициран клиент, таа се проверува од аспект на ефикасноста на сертифицираниот Систем за менаџмент;*
 - *Ако жалбата/приговорот е од сертифициран клиент, тогаш клиентот се информира за неа.*
 - *Претставникот на раководството, заедно со клиентот и поднесената жалби одлучуваат дали жалбата и донесената одлука треба да бидат достапни во јавноста и до кој степен;*
- Комуникација со клиентите и другите засегнати страни со цел вршење на корекции;
- Завршување на процесот на обработка и затворање на жалбата/ приговор - ако е потребно изготвување на писмен извештај за клиентот;
- Архивирање на документите во досието.

5.3. Архивирање и оценка, бришење

Документацијата изготвена во процесот на обработка на жалба/ приговор се чува кај ПРК, кој дополнително го врши следново:

- Годишна оценка и анализа на жалбите и приговорите за потребите на преиспитувањето од страна на раководството;
- Оценка на ефективност на процесот на управување со жалбите и приговори за време на преиспитување од страна на раководството;
- Анализа и проучување на можностите за подобрување во текот на годината;
- Презентација на пристигнатите и затворени жалби и приговори на Институтот за акредитација на Република Северна Македонија за време на нивна оценка;
- Роковите и условите за чување на досиејата на затворените жалби и приговори се дефинирани во ОБ 7.5-3 Листа на записи.

6. КОМИСИЈА ЗА ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ

Раководството на МКД СЕРТИФИКАТ при АМ ЦЕРТ формира Комисија за жалби и приговори (КЖП), со цел поголема контрола врз процесот на управување со жалби и приговори и подобрување на квалитетот на услугите, а од таму и зголемување на задоволството на клиентите.

Комисија за жалби и приговори се формира за секоја поднесена жалба/приговор во рок од 7 (седум) дена од приемот на жалбата/приговорот до Раководителот на СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ.

6.1 СОСТАВ

 МКД СЕРТИФИКАТ Стандард ISO 9001:2015	МКД СЕРТИФИКАТ	УП 9.1.2
	ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ	Верзија 03
		Страна 4 / 5

КЖП е во непарен состав од минимум 3 (три) члена според типот или опсегот на жалбата / приговорот. Составот на комисијата за жалби и приговори во однос членовите се определува за секој конкретен случај од Раководителот на СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ, на начин кој ќе обезбеди непристрасност.

Компетентноста треба да се заснова на соодветно образование, обука и искуство како што се:

- основни познавања на конкретната техничка област на дејноста;
- актуелни познавања на важечките национални и европски нормативни акти, стандарди и други документи, упатств во соодветната област;
- практично и/или научно искуство во соодветната област;
- познавање на процесите на сертификација;
- познавање на терминологијата на соодветната област.

СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ ќе ги вклучи членови на КЖП во обуки за запознавање со сертификационата процедура, запознавање со стандардите, основни барања на телата за сертификација на СУ согласно МКС EN ISO / IEC 17021-1:2016. Записите од спроведената обука ќе се чуваат согласно ОБ 7.5-3 Листа на записи.

Во составот на КЖП не може да учествуваат лица кои:

- учествувале во тимови на сертификациони или надзорни аудита во соодветните организации кои се засегнати;
- лица кои ја претставуваат организацијата, чијашто документација се разгледува од КЖП или лица од составот на организации кои се конкуренти на организацијата, чијашто документација ќе се разгледува.

Одлуките на Комисијата за жалби и поплаки се конечни и се задолжителни за Раководителот на МКД СЕРТИФИКАТ, спроведени согласно начинот дефиниран во СМ на МКД СЕРТИФИКАТ.

Претседател на КЖП се избира од редовите на членовите на КЖП според видот и областа на жалбата/приговорот.

Номинираниот состав на КЖП го предлага Раководителот на СТСУ МКД СЕРТИФИКАТ, а го донесува Управителот на АМ ЦЕРТ со одлука.

6.2 КВОРУМ

Претседавач на состаноците е претседателот на КЖП. Мора да го утврди, веднаш пред секој состанок, кворумот потребен за донесување одлука.

Состаноците на КЖП се редовни доколку се присутни сите членови.

6.3 ДОНЕСУВАЊЕ НА ОДЛУКИ

КЖП има обврска да се состане и да донесе одлука во рок од 1 месец од донесената одлука за негово формирање.

КЖП донесува одлуки со двотретинско мнозинство од своите членови. Член на КЖП кој не се согласува со мислењето на мнозинството ја потпишува одлуката, мотивирајќи го своето / нејзиното спротивставено мислење.

Состаноците ги заседава претседателот на КЖП. Записникот од секој состанок ќе ги одразува мислењата на сите членови и ќе биде потпишан од претседателот на КЖП. Одлуката на КЖП ја потпишуваат сите членови на комисијата. Претседателот на КЖП ќе ја достави одлуката до Раководителот на СТСУ и до лицето кое го поднело приговорот во рок од 3 работни дена од денот на донесување одлука до КЖП. КЖП се состанува зад затворени врати. Сите внатрешни информации поврзани со работата на КЖП се третираат со доверливост. За таа цел, членовите на КЖП потпишуваат изјава за доверливост ОБ 9.1.2-2 "Изјава за доверливост".

Евиденцијата за секој разгледан приговор се чува во период од 5 (пет) години од датумот на одлуката, како составен дел на документацијата на СТСУ.

7. ИЗМЕНИ

 МКД СЕРТИФИКАТ Стандард ISO 9001:2015	МКД СЕРТИФИКАТ	УП 9.1.2
	ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ	Верзија 03
		Страна 5 / 5

Измени во ова упатство се можни во согласност /одобрување на Претставникот на раководството на МКД СЕРТИФИКАТ при АМ ЦЕРТ.

8. РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ

- Стандард МКС EN ISO 9001:2015
- Стандард МКС EN ISO / IEC 17021-1:2016
- ПК 4.4 Прирачник на МКД СЕРТИФИКАТ
- ОБ 9.1.2-1 "Регистар на жалби и приговори "
- Евиденција на пристигнатите жалби и приговори
- Анализи и извештаи на ПРК во однос на процесот на управување со жалбите и приговори