

ПРОЦЕДУРА  
РЕШАВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ И ЖАЛБИ  
ОД ЗАИНТЕРЕСИРАНИ СТРАНИ ВО ГИМ СЕРТИФИКАЦИЈА

02	Сите	12.2018	Ревизија на целата процедура	З. Илиевски	Л. Талевска	М.Јаневски
01	Сите	02.2015	Ревизија на документација	З. Илиевски	Д.Стојановиќ	М.Јаневски
<b>Број на ревизија</b>	<b>Страна</b>	<b>Датум</b>	<b>Опис на промената</b>	<b>Изработил/е</b>	<b>Проверил</b>	<b>Одобрил</b>

## 1. ПРЕДМЕТ

- 1.1. Со оваа процедура се утврдува начинот на прием и обработка на приговорите и жалбите од заинтересираните страни во **ГИМ СЕРТИФИКАЦИЈА**.

## 2. ПОДРАЧЈЕ НА ПРИМЕНА

- 2.1 Оваа процедура е наменета за вработените и лицата вклучени во процесот на сертификација во **ГИМ СЕРТИФИКАЦИЈА**.
- 2.2 За доследна примена на оваа процедура одговорен е Раководителот **ГИМ СЕРТИФИКАЦИЈА**.

## 3. ВРСКА СО ДРУГИ ДОКУМЕНТИ

- 3.1 **ГИМ-723-101**: Решавање на рекламации од заинтересирани страни.
- 3.2 **Правила 1** - Правила за потврдување на сообразност/правила за сертифицирање.

## 4. ДЕФИНИЦИИ

- 4.1. **Приговор од заинтересираните страни** – Барање на подносителот на барање за преиспитување на одлуките кои се неповолни за него (пријавен или одобрен), а се однесуваат на статусот. Неповолни одлуки може да бидат:
- Одбивање на барање,
  - Одбивање на продолжување во оценката,
  - Барања за корективни мерки,
  - Измени во подрачјето на оценување и проверка на постојаност на својствата,
  - Одлука за одбивање, суспензија или повлекување на сертификатот,
  - Други активности кои спречуваат добивање и/или одржување на сертификатот
- 4.2. **Жалба од заинтересираните страни** - изразување на незадоволство кон пријавеното односно одобреното тело, од физичко лице/ правно лице, кое се однесува на активностите на тоа тело/правно лице.

## 5. ПРОЦЕДУРА

### 5.1. Општо

При склучување на договори, корисниците мора да бидат јасно информирани за нивните обврски и права, меѓу кои и правото на приговори (жалби) на услугите. Тоа се прави преку доставување на документот **Правила 1 - Правила за потврдување на сообразност/правила за сертифицирање при доставување на договор.**

За начинот на давање приговор (жалба) од корисниците или од било кои заинтересирани страни исто така се информира и со објавување на документот **Правила 1 - Правила за потврдување на сообразност/правила за сертифицирање и Процедурата Решавање на приговори и жалби од заинтересирани страни во ГИМ Сертификација на веб страната на ГИМ Сертификација.**

Усмените и анонимните приговори исто така треба да бидат предмет на решавање и анализа.

### 5.2. Прием на приговор/жалба

Приемот на приговор/жалба, во усмен или писмен облик го врши Раководителот во **ГИМ СЕРТИФИКАЦИЈА.**

Раководителот отвора **Образец за приговор/ жалба (Прилог 1)** и ги пополнува основните податоци добиени во писмена или усмена форма.

### 5.3. Обработка на приговор/жалба

Во зависност од природата на приговорот/жалбата Раководителот ги проследува до одговорните за понатамашна анализа и разгледување. По добиените податоци (докази) за предметниот приговор/жалба носи одлука за прифаќање/неприфаќање на истите. По потреба формира тим/комисија кој решава (носи одлука) по приговорот/жалбата.

Напомена: Одлуката по приговорот/жалбата ја носат лица кои не учествувале во процесот на сертификација кај корисникот, нити давале консултантски услуги или биле запослени кај корисникот минимум 2 години наназад.

#### 5.3.1. Приговори / жалби кои се однесуваат на резултати од лабораториски испитувања (систем 1+)

За приговорите / жалбите кои се однесуваат на резултати од лабораториски испитувања се постапува во согласност со точка 5.3, при што Раководителот на СТ го проследува приговорот/ жалбата до одговорните лица во лабораторијата кои постапуваат спрема ГИМ-723-101: Решавање на рекламации од заинтересирани страни.

По добивање на одговор од лабораторијата Раководителот на СТ носи одлука за прифаќање/неприфаќање на истите.

#### 5.3.2. Приговори / жалби кои се однесуваат на сертификацијата

Во случај кога приговорот/жалбата се однесува на процесот на сертификација се постапува согласно со интерниот документ **Правила 1 - Правила за потврдување на сообразност/правила за сертифицирање.**

#### **5.4. Известување по приговор/жалба**

Конечниот одговор за одлуката по приговорот / жалбата, во слободна писмена форма на подносителот на приговорот/жалбата му го испраќа преку архива Раководителот на **ГИМ СЕРТИФИКАЦИЈА**.

#### **5.5. Архивирање**

По завршување на обработката на приговорот (жалбата), комплетната документација за предметот со Образецот за приговор/жалба (**Прилог 1**), Раководителот ја предава кај претставникот на раководството кој ја заведува рекламацијата во **Регистер на приговори/жалби (Прилог 2)** и ја архивира.

### **6. ДОКУМЕНТАЦИЈА**

6.1 Прилог 1: Образец за приговор/жалба (ГИМ-723-102.01),

6.3 Прилог 2: Регистер на приговори/жалби (ГИМ-723-102.02),