

**POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI**

	Izradila:	Pregledao/la:	Odobrio/la:
IME I PREZIME	Ana Jurjević	Igor Šmitran	Igor Šmitran
FUNKCIJA	Voditelj za kvalitetu	Direktor	Direktor

## SADRŽAJ:

1	SVRHA .....	3
2	PODRUČJE PRIMJENE .....	3
3	DEFINICIJE I KRATICE .....	3
4	ODGOVORNOSTI .....	3
5	OPIS POSTUPKA .....	3
5.1	Općenito .....	3
5.2	Rješavanje žalbi i prigovora .....	4
5.3	Praćenje rješavanje žalbi i prigovora .....	5
6	REFERENTNI DOKUMENTI .....	5
7	PRIPADAJUĆI DOKUMENTI .....	6
8	IZMJENE DOKUMENATA .....	6

Kontrolirana kopija br.5

## 1 SVRHA

Svrha ovog postupka je opisati način postupak zaprimanja, identifikacije i analize uzroka te ocjenjivanja i postupanja po zaprimljenom prigovoru i/ili žalbi.

## 2 PODRUČJE PRIMJENE

Ovaj postupak se primjenjuje na zaprimanje, ocjenjivanje i rješavanje prigovora i žalbi vezano uz sve djelatnosti Društva.

## 3 DEFINICIJE I KRATICE

Naziv	Definicija
<b>Prigovor</b>	Izražavanje nezadovoljstva, različito od žalbe, koje osoba ili organizacija upućuje tijelu, koje se odnosi na aktivnost tog tijela, pri čemu se očekuje odgovor
<b>Žalba</b>	Zahtjev tijelu za preispitivanje odluke koje je donijelo u vezi s verifikacijskim mišljenjem

## 4 ODGOVORNOSTI

### 4.1 Uprava

- Snosi odgovornost za sve djelatnosti Društva (verifikacijske aktivnosti)
- Ovlašćuje odgovorne osobe za rješavanje prigovora i žalbi
- Odobrava postupanja po zaprimljenom prigovoru/ žalbi

### 4.2 Voditelj verifikacijskog tijela

- Pomaže voditelju kvalitete u rješavanju zaprimljenih pritužbi i/ ili žalbi

### 4.3 Voditelj za kvalitetu

- Rješavanje pritužbe i žalbe od strane klijenta u suradnji s voditeljem verifikacijskog tijela

## 5 OPIS POSTUPKA

### 5.1 Općenito

Cosinus ima javno dostupan postupak za zaprimanje, obradu i rješavanje žalbi i prigovora. Politika tvrtke je da se prilikom zaprimanja i rješavanja žalbi i prigovora poštuje kodeks povjerljivosti podataka. Također, postupak zaprimanja žalbi i prigovora obavlja se na otvoren i dostupan način, s pravednim, objektivnim i stručnim pristupom za rješavanje istih, koristeći objektivne dokaze te pazeći da rezultati podnošenja, analize i odlučivanja o daljnjim postupcima ni u kojem slučaju nisu diskriminirajući.

Ukoliko se prigovor odnosi na verifikacijsko tijelo tada uključuje prigovor na:

- Kašnjenje u isporuci ugovorenih usluga
- Nedovoljna pokrivenost područja verifikacije i interpretacije rezultata verifikacije

- Kompetentnosti i konzistencija verifikatora
- Neadekvatna procjena komunikacija i ugovaranje verifikacijskih aktivnosti

Ovaj postupak ne odnosi se na prigovore i žalbe:

- a) kojima je upravljalo nadležno tijelo
- b) koje nisu u skladu sa zakonima i propisima Republike Hrvatske
- c) koja prelaze djelokrug društva Cosinus d.o.o.
- d) koje su riješena između obje strane ustupljenim sporazumom i provedbom, a bez otvaranja novih pitanja
- e) koje su dio spora pred građanskim, kaznenim ili upravnim sudom
- f) koje se odnose na u pogledu (seksualnog) zastrašivanja, diskriminacije i (psihološko) nasilje;
- g) čiji su dokazi nepotpuni

Svatko tko se želi požaliti na profesionalno ponašanje Društva Cosinus d.o.o. ili na njegove zaposlenike, može podnijeti prigovor na obrascu Zadovoljstvo kupca (OB 10-01). Sumnje ili nezadovoljstvo uslugom **ne ubrajaju se** u prigovor u smislu ovog postupka.

### 5.2 Zaprimanje žalbi i prigovora

Svaki zaposlenik može zaprimiti žalbu poštom, e-poštom ili usmeno. Zaprimljene žalbe se u pismenom obliku dostavljaju voditelju kvalitete na znanje. Svaka zaprimljena žalba mora minimalno imati jasno definirano:

- kontakt podatke podnositelja žalbe (ime, prezime, adresu, kontakt broj telefona, e-mail)
- naziv odjela na koji se žalba odnosi
- razlog zbog kojeg podnositelj podnosi žalbu

Prigovori se zaprimaju isključivo u pisanom obliku putem pošte ili putem e- maila na adresu: COSINUS d.o.o., Urinj 46, 51221 Kostrena- Hrvatska; [info@cosinus.hr](mailto:info@cosinus.hr)

Prigovori moraju sadržavati najmanje:

- Kontakt podatke podnositelja prigovora (ime, prezime, adresu, kontakt broj telefona, e-mail)
- Odjel i ime zaposlenika na kojeg se prigovor odnosi ili, ako se prigovor odnosi na ponašanje ili politiku pravne osobe, na njeno ime i – ako je relevantno – ime osobe koja djeluje u ime te pravne osobe djelovao;  
Napomena: odjel se odnosi na verifikacijsko tijelo, projektiranje i nadzor, konzalting
- datum i potpis podnositelja prigovora;
- opis ponašanja protiv kojeg je prigovor upućen, sa što preciznijim opisom naznaka mjesta i vremena kada se radnja dogodila;
- razlog zbog kojeg podnositelj podnosi prigovor
- prijedloge za rješavanje žalbi i prigovora

Napomena:

(1) Ako je prigovor na jeziku koji nije hrvatski ili engleski za pravilno rješavanje prigovora, podnositelj mora dati prigovor na prijevod, a Cosinus d.o.o. će se u tom slučaju osloniti na prijevod.

(2) Prigovor može sadržavati i prijedlog za rješavanje istog.

### 5.3 Rješavanje žalbi i prigovora

Društvo je obavezno pismenim putem obavijestiti podnositelja žalbe/ prigovora o primitku žalbe/ prigovora najviše 15 dana od zaprimanja istog bez obzira na ishod rješavanja iste tj. je li prigovor/žalba uvažena, odbijena ili ne sadrži sve potrebne informacije unutar.

Po zaprimljenoj žalbi/ prigovoru, voditelj kvalitete upisuje istu u Registar žalbi i prigovora te obavještava direktora o istom.

Direktor, uz voditelja za kvalitetu, imenuje minimalno jednog člana tima za ocjenu žalbi/ prigovora koji poznaje procese rada odjela/ osobe nad kojim se podiže žalba/ prigovor te je neovisan o klijentu i o aktivnostima na koje se žalba/ prigovor odnosi.

Rezultat rješavanja žalbe/ prigovora može biti:

- Odbijanje- ukoliko se utvrdi da su razlozi navedeni prigovoru neosnovani tj da ne utječu na odluku ili postupanje Društva za aktivnost na koju se prigovor odnosi
- Odbacivanje- kada za rješavanje prigovora nije nadležno društvo (podnositelj prigovora se upućuje na nadležno tijelo ako postoji)
- Djelomično uvažavanje- pritužba je u određenom dijelu osnovana
- Uvažavanje- pritužba je osnovana u cijelosti

U slučaju neutemeljene žalbe, najkasnije unutar 15 dana od zaprimanja iste, pismeno se očituje klijentu o odbijanju iste s priloženim objektivnim dokazima za isto.

U slučaju utemeljene žalbe/ prigovora, voditelj za kvalitetu prijavljuje prigovor kao nesukladnost (OB 05-01) te se zajedno s timom pristupa analizi uzroka nesukladnosti te se predlažu ispravci i popravne radnje. Također predlaže vremenski rok za otklanjanje nesukladnosti.

Voditelj za kvalitetu, najkasnije unutar 30 dana od zaprimanja prigovora šalje direktoru društva prijedlog za uklanjanje istog te se Direktor društva, najkasnije unutar 40 dana od zaprimanja prigovora od strane Društva, pismenim putem očituje klijentu s predloženim rješenjem.

### 5.4 Praćenje rješavanje žalbi i prigovora

Voditelj za kvalitetu odgovoran je za praćenje rješavanja nesukladnosti tj. otklanjanja žalbi i prigovora.

U slučaju da je klijent suglasan s rješenjem i aktivnostima koje Društvo pokreće kako bi otklonio žalbu/ prigovor, voditelj za kvalitetu odgovoran je za praćenje realizacije istog. Po otklanjanju nesukladnosti, o istom obavještava direktora Društva, koji zatim obavještava klijenta.

U slučaju da primjena gore navedenih koraka ne rezultira prihvatljivo rješenje i dogovor, podnositelju pritužbe će se ponuditi mogućnost pokretanja prigovora te usmjeriti na nacionalno akreditacijsko tijelo/ nadležno tijelo.

## 6 REFERENTNI DOKUMENTI

Redni br.	Naziv dokumenta	Oznaka
1.	Poslovnik Laboratorija HRN EN ISO 14065	PSL 14065
2.	Popis vanjskih dokumenata	LD 01-02

**7 PRIPADAJUĆI DOKUMENTI**

Redni br.	Naziv	Oznaka
1.	Registar žalbi i prigovora	LD 13-01
2.	Lista nesukladnosti	LD 05-01
3.	Izveštaj o nesukladnosti	OB 05-01
4.	Zadovoljstvo kupaca	OB 10-01
5.	Izveštaj za rješavanje žalbi i prigovora	OB 13-01

**8 IZMJENE DOKUMENATA**

Izdanje	Opis izmjene	Autor	Datum
<b>0</b>	Početna verzija	Ana Jurjević	03.02.2022.
<b>1</b>	-Ažurirana lista referentnih dokumenata- uključene uredbe koje se odnose na verifikacijske aktivnosti, IAF i EA dokumenti te standard 14065:2013	Ana Jurjević	14.10.2022.
<b>2</b>	u čitavom postupku termin „auditor“ zamijenjen terminom „verifikator“ 6-referentni dokumenti- pozivanje na listu vanjskih dokumenata	Ana Jurjević	19.12.2023.