1. ЦЕЛ

Оваа постапка ги опишува правилата и процедурите за прифаќање, регистрирање, испитување, разгледување, решавање и информирање на странките по приемот на приговори и жалби од страна на апликантите, сертифицираните организации или други организации за дејствијата за сертификација или за какви било други поврзани прашања против одлуките и дејствијата на управувањето со телото за сертификација на системи за управување. Одлуките ги носи независна и непристрасна Комисија, гарантирајќи добронамерно решение на проблемот, балансирање на реализмот, строгоста и толеранцијата со строгоста.

2. ОДГОВОРНОСТИ

Раководителот на ТС:
- Спроведување на правилата за управување со жалби и приговори;
- Обезбедување добро извршување на управувањето со жалби и приговори и нивна проценка при разгледувањето од страна на раководството;
- Одржување контакти и размена на информации со засегнатите страни (општество, комисии, клиенти)
- Почитување на доверливоста за приговори упатени само до поединци;
- Привлекување правна помош, осигурителни компании или специјалисти за односи со јавноста, доколку е потребно за да се разјаснат доказите поврзани со конкретни жалби.

Претставник за квалитет
- Спроведување, контрола, управување и развој на процесот за управување со жалби и приговори во ТС;
- Поддршка за справување со жалби и приговори во конкретни случаи и онаму каде што тоа го бара раководството на ТС;
- Анализа на жалби и приговори во однос на слабостите во ТС и можностите за подобрување;
- Предлагање корективни активности и подобрувања;
- Проверки за усогласеност со правилата за управување со жалби и приговори, вклучително и за време на внатрешните аудити;
- Одржување контакти и размена на информации со засегнатите страни (општество, комисии, клиенти)
- Вклучување на соработници, менаџери и специјалисти за обработка на жалби и приговори.

Соработници:
- Да прифаќаат жалби и приговори и да ги достави до раководителот на ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје;
- Да соработуваат во обработката на приговорите и жалбите кога се упатени до нив.

3. КОНЦЕПТИ, ДЕФИНИЦИИ И СПЕЦИФИКАЦИИ

- **Жалба** - писмено барање поврзано со активностите за сертификација или поврзано со сертифициран клиент;
- **Приговор** - писмено барање кое содржи приговор против веќе донесена одлука од ТС.
- **ТС** - Тело за сертификација за системи за управување во Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје
  - **КЖП** - Комисија за жалби и приговори
  - **Внатрешно прашање** - жалба во врска со внатрешните процеси во ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје или во врска со однесувањето на неговите соработници.

4. ПОСТАПКА

4.1. ОПСЕГ

Процесот на управување со жалби и приговори вклучува писмени жалби и приговори поднесени во писмена форма во врска со дејствија или одлуки на ТС и тоа:

- Прекинување на постапката за сертификација во сите фази од процесот на сертификација;
- Одлуки на раководителот на сертификационото тело за доделување, проширување, ограничување на областа, суспендирање или одземање на сертификацијата;
- Известувања, извештаи и заклучоци на главниот аудитор од сертификацискиот аудит и спроведените аудити (надзорни, посебни и непредвидени) или обновување на сертификацијата;
- Разлики во извештајот и/или одлуката на раководителот на ТС во споредба со извештајот и/или објавени од водечкиот аудитор за време на последното интервју, резултат од аудитот;
- Приговори кои се појавиле при утврдувањето и договарањето меѓу страните во тимот на аудитори;
- Други кои се релевантни за процесот на сертификација.

Ова упатство важи за сите вработени во ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје.

Приговорите кои се однесуваат на соработниците на ТС или процесите / процедурите на ТС се дефинирани како внатрешни и не се регулирани со правилата на ова упатство.

Појаснувања кои се применуваат во ова упатство :

„Важни“ жалби и приговори се:

- Жалби и приговори од организацијата за акредитација во врска со клиенти сертифицирани од ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје;
- Жалби и приговори од трети страни (претпријатија, организации или поединци) во врска со клиенти сертифицирани од ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје;
- За договори според неодобрени стандарди;
- За неодобрени одлуки за сертификација (приговори / барања);
- Неточни записи во регистарот / базата на податоци;
- Потенцијална закана од правна постапка, јавна постапка или барања за компензација
- Сертификатот не е издаден во рок од три месеци од преземените корективни мерки.

Сите други жалби се сметаат за **„помалку важно“**

Следниве главни точки се користат за да се анализираат причините и основите за жалби и приговори:

- жалби и приговори од трети страни во однос на клиентите на ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје (исто така потекнуваат од организацијата за акредитација, официјални и владини институции, креаторите на стандардот или оние од трети страни, но наведени од горенаведените);
- Вработените во ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје не попуштаат лесно на притисокот;
- Обработката на барања или понуди е многу бавна;
- Неприфатлива цена или договор, нереална или неточна понуда;
- Белешки за датумите на аудитот, тимот и времето;
- Недостатоци во целокупната имплементација (вклучувајќи заштита на податоците и доверливост) / резултати / извештаи;
- Времето потребно за издавање на сертификатот е премногу долго;
- Грешки во сертификатот (знаци, оштетен сертификат);
- Неточности во базата на податоци и регистри
- Други

4.2. ПОСТАПКА ЗА УПРАВУВАЊЕ СО ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ

4.2.1. Прифаќање/документирање на жалбата/приговорот

Прифаќањето и документирањето на пристигнатите жалби и приговори се врши во канцеларијата на Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје. Секој вработен во ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје може да прифати жалба или приговор, по што е должен да го достави до канцеларијата на Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје. Жалбите и приговорите може да се прифаќаат и преку веб-страницата www.t-cert.mk .

Одговорниот од телото за сертификација ги евидентира пристигнатите жалби и приговори и ги упатува до Менаџерот за квалитет, кој ги евидентира во ОД 09.07.00-1 „Регистар на примени жалби и приговори“.

Регистарот ги содржи следните информации:
- Име на апликантот
- Адреса на барателот
- Лице за контакт
- Телефон, факс, е-пошта
- Датум на поднесување жалба/приговор
- Содржина на жалба/приговорот
- Датум на испитување од страна на Комисијата за жалби и приговори - датум на записник од состанокот
- Наоди
- Донесени одлуки
- Датум на известување за резултатите до подносителот на жалбата
- Други

Менаџерот за квалитет на ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје е должен да свика седница на Комисијата за жалби и приговори (КЖП) во рок од 7 дена од денот на поднесувањето на жалбата/приговорот.

Записниците од состаноците на КЖП може да се објавени на веб-страницата на Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје.

4.2.2. Обработка на жалби и приговори

Застапникот за квалитет е одговорен за обработка на пристигнатите жалби и приговори. Редоследот за ова е како што следува:
- Проверка за регистрација - дали пристигнатиот жалба/приговор има регистарски број и датум од Регистарот на примени жалби и приговори и доколку не го враќа во канцеларијата;
- Проверка на публицитет - дали жалбата/приговорот станал јавен(а);
- Проверка дали жалбата/приговорот содржи точки кои имаат правни последици, се поврзани со осигурување или се поврзани со безбедноста на информациите;
- Остварување првичен контакт со клиентот (потврда за прифаќање на жалбата/приговорот);
- Анализа на применият жалба/приговор и потврда дали жалбата/приговорот е поврзан со сертифицираната дејност и доколку е така. ;
    - Разгледување на жалбата/приговорот и правење корекции - заедно со вклучените соработници;
    - Доколку жалбата/приговорот е од сертифициран клиент, се проверува во однос на ефикасноста на сертифицираниот систем за управување;
    - Доколку жалбата се однесува на сертифициран клиент, клиентот е информиран за тоа.
    - Претставникот за квалитет, заедно со клиентот и подносителот на жалбата, одлучуваат дали и до кој степен приговорот и донесената одлука треба да бидат јавно објавени;
- Комуникација со клиентот и другите засегнати страни со цел да се направат прилагодувања;
- Завршување на процесот на обработка и затворање на приговорот/приговорот - доколку е потребно, подготовка на писмен извештај до клиентот;
- Архивирање на документи во досие.

4.2.3. Архивирање и оценка, бришење

Документацијата изготвена во процесот на обработка на жалбата/приговорот ја чува КЖП која дополнително го врши следново:

- Годишна оцена и анализа на жалби и приговори за потребите на разгледување од страна на менаџментот;
- Оценка на ефективноста на процесот на управување со жалби и приговори за време на прегледот на раководството;
- Анализа и проучување на можностите за подобрување во текот на годината;
- Презентирање на примените и затворените жалби и приговори на организацијата за акредитација при нивниот увид;
- Условите и постапката за водење на списите на затворени жалби и приговори е во согласност со процедурата ПК 10.03.04 „Управување со записи“.

4.3. КОМИСИЈА ЗА ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ

Раководството на ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје формираше Комисија за жалби и приговори (КЖП), со цел да се зголеми контролата врз процесот на управување со жалби и приговори и да се подобри квалитетот на обезбедените услуги, а со тоа и да се зголеми задоволството на клиентите.

КЖП е во непарен состав од најмалку 3 (три) членови, од кои двајца се постојани, а останатите се определуваат согласно видот и обемот на пристигнатата жалба/приговор. Постојани членови на КЖП можат да бидат: заменик раководител на ТС, административен асистент, правник, надворешен соработник или друго независно и компетентно лице. Во составот на КЖП не можат да учествуваат лица кои биле вклучени во процесот на аудит, преиспитување на пријава или донесување одлука за сертификација поврзана со предметот на жалбата или приговорот.

Номиналниот состав на Комисијата за приговори по наредба го утврдува управителот на Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје.

Во составот на КЖП не може да учествуваат лица кои :

- учествувале во тимови за сертификација или надзорен аудит во релевантните засегнати организации;
- лица кои ја застапуваат организацијата чија документација ја разгледува КЖП или лица од составот на организации кои конкурираат на организацијата чија документација ќе се разгледува.
- Во случај на утврден или потенцијален конфликт на интерес, членот се иззема и се именува замена со соодветна компетентност.

Комисијата се свикува на состанок од страна на Менаџерот за квалитет на ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје, но не помалку од еднаш годишно. Состаноците на КЖП се документирани со Записник од состанокот.

Одлуките на Комисијата за жалби и приговори се конечни и се обврзувачки за раководителот на ТС и се извршуваат од негова страна, согласно процедурата уредена во СКУ на ТС.

4.4. ПРОМЕНИ

Измените во ова упатство се можни со согласност / одобрение на раководителот на ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје.

8. ПОВРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

- ПК 10.03.04 „Управување со записи“
- ОД 09.07.00-1 „Регистар на примени жалби и приговори“
- Досиеја со примени жалби и приговори
- Анализи и извештаи на Менаџерот за Квалитет во врска со процесот на управување со жалби и приговори