

Verifikacijsko tijelo je uspostavilo postupak za primanje, ocjenu i donošenje odluka o žalbama i reklamacijama.

Izjavljivanje žalbe/reklamacije je iskazivanje nezadovoljstva koje klijent ili zainteresirane strane mogu izjaviti :

- na postupke verifikacijskog tijela i provedbu postupka ocjene sukladnosti i verifikacije,
- na postupke člana verifikacijskog tima i njegov načina rada i provedbu postupka ocjene sukladnosti i verifikacije

Klijent ili zainteresirana strana imaju pravo iskazati žalbu/reklamaciju te istu pisanim putem dostavljaju Verifikacijskom tijelu.

Verifikacijsko tijelo u pisanom obliku, podnositelju žalbe/reklamacije dostavlja potvrdu o njenom primitku.

Verifikacijsko tijelo vodi evidenciju žalbi/reklamacija u dokumentu Evidencija žalbi i prigovora u koji se unose podaci:

- broj žalbe/reklamacije,
- podnositelj žalbe/reklamacije,
- predmet žalbe/reklamacije,
- datum zaprimanja,
- poduzete mjere,
- datum rješavanja,
- popravna radnja.

Svaka žalba/reklamacija se vodi kao zaseban predmet, dodjeljuje joj se identifikacijski broj te se otvara njena košuljicu.

Nakon zaprimanja žalbe/reklamacije verifikacijsko tijelo analizira na koji segment djelatnosti se ista odnosi i utvrđuje utemeljenost žalbe.

Na prijedlog verifikacijskog tijela Uprava imenuje Odbor za predmetnu žalbu/reklamaciju. Odbor se imenuje za svaku predmetnu žalbu/reklamaciju posebno i njegove članove čine osobe koje nisu uključene u predmetnu žalbu/reklamaciju.

U postupak rješavanja žalbe/reklamacije ne mogu biti uključene osobe koje su u posljednjoj godini bile aktivni sudionici predmeta žalbe. Na pisani zahtjev žalitelja o tijeku i statusu izjavljene žalbe/reklamacije povratnim dopisom pruža se cjelovita informacija.

Imenovani Odbor prikuplja sve relevantne informacije koje se odnose na predmet žalbe/reklamacije kako bi se omogućilo donošenje objektivne i valjane odluke o žalbi/reklamaciji te donosi prijedlog rješenja žalbe/reklamacije.

Prijedlog rješenja žalbe/reklamacije Odbor dostavlja Upravi na razmatranje i odluku. Provesti razmatranje i donijeti odluku smije član Uprave koji nije uključen u predmet žalbe/reklamacije ili druga osoba imenovana od Uprave. Donesena Odluka je konačna i izvršna.

Žalitelju se dostavlja obavijest o okončanju žalbe/reklamacije prilog koje je Odluka o žalbi/reklamaciji.



## INFORMACIJE O ŽALBAMA I REKLAMACIJAMA

Odluka o žalbi/reklamaciji dostavlja se, uvijek kada je moguće, podnositelju žalbe/reklamacije. U slučaju kada je žalba/reklamacija izjavljen na djelatnika ista se dostavlja i djelatniku.

Osobe uključene u postupak rješavanja žalbe/reklamacije obvezne su pridržavati se načela povjerljivosti. U slučaju kada je, slijedom izjavljene žalbe/reklamacije, potrebno provesti odgovarajuću korektivnu ili popravnu radnju, otvara se postupak upravljanja popravnim radnjama.

Predmetna košuljica žalbe/reklamacije kompletira se sa svom dokumentacijom u postupku rješavanja žalbe/reklamacije. Po završetku postupka košuljica se arhivira.