

PSK-01	Rev.4	Vrijedi od 17.09.2012.
Izradio: QMR	Odobrio: MD	stranica 1 od 7

1. SVRHA

Ovim postupkom propisuje se upravljanje žalbama klijenta kao i pritužbama trećih na proces certifikacije, inspekcije ili klijenta. Ciljevi upravljanja pritužbama i žalbama su:

- Osiguravanje da klijenti pravilno primjenjuju norme po kojima su certificirani
- Prevencija negativnih efekata na klijentovo zadovoljstvo poput gubitka imidža i sl.
- Potpora i optimalizacija procesa stalnog poboljšanja

2. PODRUČJE PRIMJENE

Postupak se odnosi i primjenjuje na sve aktivnosti obuhvaćene sustavom upravljanja kvalitetom u svim odjelima TÜV. Za pritužbe i žalbe koje se odnose na certifikaciju sustava gdje je TÜV Croatia podružnica TN CERT-a primjenjuje se procedura *CERT-120 VA-012 Complaint and Appeal Management (vidi tč. 2 Scope)*. Vrijedi za sve zaposlenike i vanjske suradnike

3. DEFINICIJE

Pritužba - Izražavanje nezadovoljstva od strane bilo koje osobe ili organizacije, koje se odnosi na aktivnosti TÜV Croatia, uz očekivani odgovor. Pritužba se odnosi na nezadovoljstvo uslugom ili u slučaju da TÜV Croatia propusti učiniti nešto što je bio odgovoran učiniti.

Razlikujemo: pritužbe klijenata s obzirom na vrstu, provedbu i opseg usluga koje pružamo kao i na način na koji je usluga pružena kao i pritužbe od trećih osoba (dobavljača, privatnih osoba) u vezi tvrtki certificiranih od strane TÜV Croatia.

Žalba - nezadovoljstvo klijenta s rezultatima pružene usluge od strane TÜV Croatia. Zahtjev naručitelja za preispitivanjem bilo koje, po njega nepovoljne, odluke TÜV Croatia koja se odnosi na certifikaciju ili inspekciju.

Pravne posljedice – zakonske posljedice koje se ne mogu isključiti

Utjecaj na javnost – medijski interes koji se ne može isključiti

Interni događaj – pritužbe u vezi internih procesa unutar TÜV Croatia ili u vezi ponašanja osoblja unutar firme

PSK-01	Rev.4	Vrijedi od 17.09.2012.
Izradio: QMR	Odobrio: MD	stranica 2 od 7

Napomena: za pritužbe i žalbe koristi se zajednička riječ „pritužba“ jer je i način rješavanja pritužbe i žalbe identičan

U ovoj proceduri se koristi slijedeća klasifikacija/specifikacija:

"Major" pritužbama/žalbama smatraju se:

- Pritužbe akreditacijske agencije vezane za klijente koje smo mi certificirali
- Pritužbe ostalih fizičkih i pravnih osoba vezane za klijente koje smo mi certificirali
- Neprihvatljivi standardni ugovori
- Neprihvatljive odluke o certifikaciji (prigovori/zahtjevi)
- Mogućnost ili prijetnja od zakonskog postupka, postupci koji su otkriveni javnosti ili potraživanja za naknadu štete
- Certifikati koji nisu izdani u roku 3 mjeseca od korektivne radnje

Sve ostale pritužbe klasificiraju se kao "minor".

Slijedeće stavke se koriste u godišnjoj statistici kao podloga za analiziranje razloga ili uzroka za pritužbe/žalbe:

- Sve pritužbe trećih strana na naše klijente
- Nedostupnost TUV Croatia zaposlenika
- Predugo vrijeme za čekanja za upite ili ponude
- Neprihvatljiva cijena ili ugovor, neprihvatljiva ili netočna ponuda
- Kritike vezane za datum, sastav audit tima, vrijeme audita
- Nedostaci u provedbi usluge, rezultatima, audit izvještaju
- Predugo vrijeme čekanja na izdavanje certifikata
- Greške u certifikatima, oštećeni certifikati
- Neprihvatljivo vrijeme procesiranja računa, netočni računi
- Ostalo

4. ODGOVORNOSTI

4.1 DIREKTOR

Direktor je odgovoran za:

- Definiranje pravila vezanih za upravljanje pritužbama i žalbama

PSK-01	Rev.4	Vrijedi od 17.09.2012.
Izradio: QMR	Odobrio: MD	stranica 3 od 7

- Dobro funkcioniranje upravljanja pritužbama i žalbama, te njegovu procjenu na upravnoj ocjeni
- Prijenos informacija zainteresiranim stranama (vlasnicima, javnosti, certifikacijskom vijeću i kupcu)
- Povjerljivost pritužbi koje se tiču osoba
- Pokretanje pravnih postupaka, kontakt sa osiguravajućim društvima ili u slučaju potrebe odnos s javnošću

4.2 QMR

QMR je odgovoran za:

- Uspostavu ove procedure
- Podršku u rješavanju pritužbi i žalbi u pojedinačnim slučajevima, na traženje direktora
- Analizu pritužbi i žalbi vezano za slabosti unutar TUV Croatia i moguća poboljšanja
- Pokretanje korektivnih radnji i poboljšanja
- Provjeru provođenja pravila upravljanja pritužbama i žalbama

4.3 QM

QM je odgovoran za sve pritužbe i žalbe koje se odnose na certifikaciju sustava gdje je TÜV Croatia podružnica TN CERT-a

4.4. VODITELJI ODJELA

- Odgovorni su za:
- Ispravnu obradu pritužbi i žalbi
- Kontakt s kupcem i prijenos informacija
- Uključivanje zaposlenika u proces obrade pritužbe i žalbe

4.5 ZAPOSLENICI

Svaki zaposlenik je odgovoran za:

- Zaprimanje pritužbe i žalbe
- Sudjelovanje u rješavanju pritužbe i žalbe po odluci voditelja odjela

5. OPIS AKTIVNOSTI

Ovom točkom opisan je način zaprimanja i rješavanja dospjelih pritužbi.

Procedura za upravljanje pritužbama podijeljena je na 4 djelomična procesa: zaprimanje i evidencija, obrada, procjena i ocjena te kontrola.

PSK-01	Rev.4	Vrijedi od 17.09.2012.
Izradio: QMR	Odobrio: MD	stranica 4 od 7

5.1 ZAPRIMANJE I EVIDENCIJA PRITUŽBE/ŽALBE

	Učiniti	Tko	Informacija za	Datumi
5.1.1	Zaprimanje (telefonom, osobno, pismeno ili drugačije).	Bilo tko u uredu		0
<p>Pritužbe se mogu zaprimiti u formi pisma, e-maila, faxes, telefonom ili osobno. Slijedeće stavke nisu pritužbe u smislu ove procedure i ne unose se u Knjigu pritužbi i žalbi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sitne greške u računima, dopisima i slično ukoliko administratori iste mogu odmah ispraviti - Pritužbe zaposlenika TUV Croatia koje se odnose na interne postupke. Takve pritužbe treba uputiti voditelju sektora koji je odgovoran za rješavanje istih - Pritužbe na ponašanje zaposlenika TUV Croatia ili vanjskih auditora i inspektora (ponašanje, izjave i komentari). Takve pritužbe također rješava odgovorni voditelj sektora i tretira ih kao osjetljivo pitanje 				
5.1.2	Evidencija – unošenje dostupnih dokumenata u Knjigu pritužbi i žalbi (<u>na serveru</u>)	Zaposlenik koji je zaprimio pritužbu		0+1
<p>Osoba koja unosi pritužbu u Knjigu pritužbi i žalbi je osoba koja je prva zaprimila pritužbu/žalbu bez obzira da li je uključena u obradu pritužbe. Svi dostupni dokumenti ili zapisi na temelju usmenog priopćenja unose se u polje „opis pritužbe/žalbe“. Nije dozvoljeno upisivati imena zaposlenika TUV Croatia ili vanjskih auditora.</p>				
5.1.3	Obavještanje odgovorne osobe (voditelja odjela (VO) na koga se odnosi pritužba)	Zaposlenik koji je zaprimio pritužbu		0+1
5.1.4	Prvi kontakt s podnositeljem pritužbe/žalbe i klijentom i utvrđivanje potpunosti.	VO		0+2 radna dana
5.1.5	Utječe li pritužba/žalba na javnost?	VO	Direktor, QMR	Odmah
5.1.6	Sadrži li pritužba pravno	VO	Direktor, QMR	Odmah

PSK-01	Rev.4	Vrijedi od 17.09.2012.
Izradio: QMR	Odobrio: MD	stranica 5 od 7

	Učiniti	Tko	Informacija za	Datumi
	bitne elemente?			
5.1.7	Je li pritužba/žalba povjerljiva, odnosi li se na zaposlenika?	VO	Direktor	Odmah

5.2 OBRADA PRITUŽBE I ŽALBE

	Učiniti	Tko	Informacija za	Datumi
5.2.1	Provjera raspodjele zaprimljene pritužbe/žalbe	VO		0+3 radnih dana
5.2.2	Analiza pritužbe/žalbe	VO+osobe na koje se odnosi (ako postoje)		0+5 radnih dana
Ukoliko pritužbu nije moguće odmah zaključiti klijentu se šalje pisana obavijest o zaprimljenoj pritužbi.				
5.2.3	Obrada / Poduzimanje odgovarajućih mjera	VO	Direktor, QMR/QM	0+10 radnih dana
5.2.4	Komunikacija s klijentom i relevantnim tijelima (vidi 5.1.5)	VO	Direktor, QMR/QM, relevantna tijela	
<p>Pritužbe se obrađuju na temelju potpunog razumijevanje pritužbe iz gledišta osobe ili organizacije koja je podnijela prigovor. Namjera je da predložiti i provesti korektivne mjere koje su potrebne za konkretni slučaj. Kompletna dokumentacija vezana pritužbu/ žalbu mora biti arhivirana u skladu s PSK-03. S pritužbama se mora brzo postupati uzimajući pritom u obzir stvarno potrebno vrijeme za rješavanje pritužbe. Ukoliko voditelj odjela ništa ne poduzme u roku od 5 dana automatski se obavještava voditelj sektora (1. stupanj eskalacije). Ukoliko ni on ne reagira u roku 5 dana obavještava se direktor (2. stupanj eskalacije). Pritužba može dobiti status „na čekanju“ ukoliko se očekuje odgovor kupca i nije moguće ništa poduzeti dok se ne dobije odgovor. Ukoliko se obrada pritužbe ne započne ponovo nakon 3 mjeseca, pokreće se 1. stupanj eskalacije. Nakon 6 mjeseci pokreće se 2. stupanj eskalacije.</p>				

PSK-01	Rev.4	Vrijedi od 17.09.2012.
Izradio: QMR	Odobrio: MD	stranica 6 od 7

	Učiniti	Tko	Informacija za	Datumi
5.2.5	Zatvaranje pritužbe/žalbe ili pisani izvještaj za zainteresiranu stranu i klijenta			
<p>Pritužba se smatra zatvorenom ukoliko klijent reagira pozitivno na postupak predložen za ispravku pritužbe ili ukoliko se od klijenta ne može očekivati daljnja reakcija. Ukoliko klijent ponovo kontaktira TUV Croatia pritužba se mora ponovo uzeti u obradu..</p> <p>Ako zaposlenik koji je bio prvi odgovoran za obradu pritužbe ne može postići dogovor s klijentom, može se direktno obratiti direktoru. Ako to ne dovede do željenog rezultata, onda može pritužbu predati na arbitražu Certifikacijskom vijeću. Da bi to učinio treba poslati pismo u kome opisuje svoje mišljenje o predmetu. QMR šalje ovo pismo, zajedno sa svojim priopćenjem, kog piše uz pomoć direktora i zaposlenika izravno odgovornog za pritužbu, članovima Certifikacijskog vijeća. Ovisno o žurnosti predmeta, Certifikacijsko vijeće obrađuje slučaj najkasnije na svom slijedećem sastanku. Opis ovog procesa je također dostupan na internetu.</p>				

5.3 OCJENA PRITUŽBE I ŽALBE

	Učiniti	Tko	Informacija za	Datumi
5.3.1	Analiza i utvrđivanje prostora za poboljšanja, uključivanje drugih dijelova sustava	QMR/QM		kontinuirano
<p>QMR odnosno QM krajem godine provode analizu pritužbi obzirom na uzrok. Analiza služi kao izvještaj za Direktora za provođenje upravne ocjene.</p>				
5.3.2	Izvještaj za Direktora	QMR/QM	VO	godišnje
5.3.3	Izvještaj za Certifikacijsko vijeće	QMR/QM		godišnje
5.3.4	Ocjena učinkovitosti upravljanja pritužbama i žalbama	Direktor		godišnje

PSK-01	Rev.4	Vrijedi od 17.09.2012.
Izradio: QMR	Odobrio: MD	stranica 7 od 7

5.4 KONTROLA

	Učiniti	Tko	Čime	Informacija za	Datumi
5.4.1	Ocjena učinkovitosti upravljanja pritužbama i žalbama ispitivanjem odabranih podnositelja pritužbi	QMR/QM	Upitnik	Direktor	Po potrebi

Odluku o rješenju pritužbe i žalbe uvijek donosi osoba koja nije bila uključena u predmet pritužbe.

Proces upravljanja pritužbama i žalbama dostupan je javnosti. Sve pritužbe i žalbe dostupne su na uvid akreditacijskom tijelu (HAA, DAKKS)

Na svu dokumentaciju koja se eventualno prikuplja u procesu rješavanja dokumentacije primjenjuje se načelo tajnosti podataka.

6. REFERENTNI DOKUMENTI

- Priručnik upravljanja kvalitetom PUK tč. 4.3.8
- Priručnik za inspekciju INSP-M
- CERT-VA-012-HR Complaint and Appeal Management
- Group Regulations - K-RL 310 Complaints Management

7. OBRASCI

OB-06 Knjiga pritužbi i žalbi