## 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

## 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

## 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 TUV 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 TUV Croatia ili u vezi ponašanja osoblja unutar firme

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
* Netočan unos podataka u bazama podataka
* 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

## ODGOVORNOSTI

### 4.1 DIREKTOR

Direktor je odgovoran za:

* Definiranje pravila vezanih za upravljanje pritužbama i žalbama
* Dobro funkcioniranje upravljanja pritužbama i žalbama, te njegovu procjenu na upravinoj 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, te pokreće radnje u skladu s procedurom CERT-120-VA-012.

### 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

## 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.

## 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 |
| Pritužbe se mogu zaprimiti u formi pisma, e-maila, faxa, telefonom ili osobnoi. Slijedeće stavke nisu pritužbe u smislu ove procedure i ne unose se u Knjigu pritužbi i žalbi: * 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 odogovoran za riješavanje istih
* Pritužbe na ponašanje zaposlenika TUV Croatia ili vanjskih auditora i inspektora (ponašanje, izjave i komentari). Takve pritužbe također riješava odgovorni voditelj sektora i tretira ih kao osjetljivo pitanje
 |
| 5.1.2 | Evidencija – unošenje dostupnih dokumenata u Knjigu pritužbi i žalbi (na serveru) | Zaposlenik koji je zaprimio pritužbu |  | 0+1 |
| 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. |
| 5.1.3 | Obavještavanje 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 kompletnosti.  | 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 bitne elemente? | VO | Direktor, QMR | Odmah |
| 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 |  |
| 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. |
| 5.2.5 | Zatvaranje pritužbe/žalbe ili pisani izvještaj za zainteresiranu stranu i klijenta |  |  |  |
| 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..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. |

## 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 |
| QMR odnosno QM krajem godine provode analizu pritužbi obzirom na uzrok. Analiza služi kao izvještaj za Direktora za provođenje upravine ocjene. |
| 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 |

## 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.

## REFERENTNI DOKUMENTI

* Priručnik upravljanja kvalitetom PUK tč. 4.3.8
* Priručnik za inspekciju INSP-M
* CERT-120-VA-012 Complaint and Appeal Management
* Group Regulations - K-RL 310 Complaints Management

## OBRASCI

OB-06 Knjiga pritužbi i žalbi