



**ZIT – ZAVOD ZA ZAVARIVANJE
ISPITIVANJE I TEHNOLOGIJU d.o.o.
ZAGREB, Rakitnica 6
SEKTOR ZA INSPEKCIJU**

Oznaka postupka:	PRO – 047 - 1
Zahtjev prema HRN EN EN ISO/IEC 17020:	7.5
Izmjena br.:	10

**POSTUPAK
ZA
PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE
PRITUŽBI I ŽALBI
(INSPEKCIJA POSTUPAKA ZAVARIVANJA)**

Umnožavanje i iznošenje bilo kojeg dijela ovog dokumenta, u bilo kojem obliku, nije dozvoljeno bez pisanog odobrenja Uprave društva ZIT d.o.o.

ZIT – OA – 003 – 1 - H

Izradio:	Kontrolirao:	Odobrio Predstavnik Uprave za sustav Upravljanja:	Datum:
Radenko Jokić, dipl.ing.	Denis Jokić, mag.ing.mech.	Denis Jokić, mag.ing.mech.	27.06.2024.



ZIT – Zavod za zavarivanje,
ispitivanje i tehnologiju d.o.o.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETE

POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI

Oznaka postupka:

PRO – 047 - 1

Zahtjev prema HRN EN EN ISO/IEC 17020:

7.5

Izmjena br.:

10

S A D R Ž A J

- 1. SVRHA**
- 2. PODRUČJE PRIMJENE**
- 3. VEZA S DRUGIM STANDARDIMA I DEFINICIJE**
- 4. ODGOVORNOSTI**
- 5. PROVEDBA POSTUPKA**
 - 5.1. Opće odredbe**
 - 5.2. Način podnošenja i rješavanja pritužbi i žalbi**
 - 5.3. Način vođenja evidencije prispjelih pritužbi i žalbi**
- 6. ZAPISI**

Umnožavanje i iznošenje bilo kojeg dijela ovog dokumenta, u bilo kojem obliku, nije dozvoljeno bez pisanog odobrenja Uprave društva ZIT d.o.o.

ZIT – QA – 004 – 0 - H

Datum:

27.06.2024.

Izradio:

Radenko Jokić, dipl.ing.

Stranica:

2 od 6



ZIT – Zavod za zavarivanje,
ispitivanje i tehnologiju d.o.o.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETE

POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI

Oznaka postupka:

PRO – 047 - 1

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17020:

7.5

Izmjena br.:

10

1. SVRHA

- 1.1. Svrha je postupka opisati način na koji će Sektor za inspekciju regulirati mogućnost podnošenja i rješavanja pritužbi i žalbi korisnika usluga inspekcije postupaka zavarivanja.

2. PODRUČJE PRIMJENE

- 2.1. Postupak se primjenjuje na sve poslove inspekcije postupaka zavarivanja koje obavlja Sektor za inspekciju tvrtke ZIT d.o.o.

3. VEZA S DRUGIM STANDARDIMA I DEFINICIJE

HRN EN ISO/IEC 17020

Žalba (eng. appeal) - je zahtjev Naručitelja za ponovno razmatranje bilo koje odluke inspekcijskog tijela.

Pritužba (eng. complaint) - je izraz nezadovoljstva, različit od žalbe, od bilo koje osobe ili organizacije inspekcijskom tijelu, koja se odnosi na aktivnosti inspekcijskog tijela, pri čemu se očekuje odgovor.

4. ODGOVORNOSTI

- 4.1. Direktor tvrtke odgovoran je za rješavanje prispjele pritužbe i žalbe.
- 4.2. Voditelj Sektora za inspekciju / Inspektor je odgovoran za upoznavanje korisnika usluge inspekcije postupaka zavarivanja sa načinom i metodologijom podnošenja i rješavanja pritužbi i žalbi.

Umnožavanje i iznošenje bilo kojeg dijela ovog dokumenta, u bilo kojem obliku, nije dozvoljeno bez pisanog odobrenja Uprave društva ZIT d.o.o.

ZIT – QA – 004 – 0 - H

Datum:

27.06.2024.

Izradio:

Radenko Jokić, dipl.ing.

Stranica:

3 od 6



ZIT – Zavod za zavarivanje,
ispitivanje i tehnologiju d.o.o.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETE

POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI

Oznaka postupka:

PRO – 047 - 1

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17020:

7.5

Izmjena br.:

10

5. PROVEDBA POSTUPKA

5.1. Opće odredbe

5.1.1. Sektor za inspekciju garantira svakom Naručitelju koji je ugovorio uslugu inspekcije postupaka zavarivanja, da će korektno i u okvirima svojih kadrovskih i tehnološko - tehničkih mogućnosti obaviti ugovorenu uslugu.

5.1.2. Pravo na žalbu imaju sve tvrtke koje su ugovorile poslove inspekcije postupaka zavarivanja. Pravo na pritužbu imaju bilo koje osobe ili organizacije na aktivnosti Sektora za inspekciju.

5.1.3. Da bi se izbjegli kasniji nesporazumi, predstavnik tvrtke Naručitelja mora prije početka postupka inspekcije postupaka zavarivanja usuglasiti Plan inspekcije postupaka zavarivanja sa Voditeljem Sektora za inspekciju / Inspektorom. Potpisom na „Zahtjev za inspekciju“ potvrđuje da je upoznat s načinom podnošenja i rješavanja pritužbi i žalbi.

5.1.4. Sve tvrtke Naručitelji prije sklapanja ugovora moraju biti upoznati s uvjetima u kojima Sektor za inspekciju obavlja inspekciju postupaka zavarivanja, te se primjedbe o radnom prostoru i opremi tvrtke ZIT d.o.o. neće uzimati u razmatranje samim time što Sektor za inspekciju koristi ispravnu i provjerenu opremu te prostor koji zadovoljava tehnički neophodne uvjete za inspekciju postupaka zavarivanja.

5.1.5. Sve Naručitelje koji pristupe inspekciji postupaka zavarivanja, Voditelj Sektora ili inspektor pri dogovoru o inspekciji postupaka zavarivanja upoznaje s načinom i metodologijom podnošenja i rješavanja žalbe.

5.1.6. Radi poštivanja prava na objektivnost i nepristranost pri odlučivanju o podnešenim pritužbama na rad djelatnika Sektora, Direktor tvrtke ZIT d.o.o. rješava prispjele pritužbe i žalbe. Po potrebi Direktor može angažirati pravnika tvrtke ZIT d.o.o. za pravna pitanja i IWE/EWE inženjera za tehnička pitanja uz

Umnožavanje i iznošenje bilo kojeg dijela ovog dokumenta, u bilo kojem obliku, nije dozvoljeno bez pisanog odobrenja Uprave društva ZIT d.o.o.

ZIT – QA – 004 – 0 - H

Datum:

27.06.2024.

Izradio:

Radenko Jokić, dipl.ing.

Stranica:

4 od 6



ZIT – Zavod za zavarivanje,
ispitivanje i tehnologiju d.o.o.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETE

POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI

Oznaka postupka:

PRO – 047 - 1

Zahtjev prema HRN EN EN ISO/IEC 17020:

7.5

Izmjena br.:

10

uvjet da inženjer nije sudjelovao u postupku inspekcije za koji je podnesena žalba ili pritužba.

5.2. Način podnošenja i rješavanja pritužbi i žalbi

5.2.1. Svaka osoba ili organizacija, ima pravo podnijeti pritužbu u pisanom obliku na aktivnosti Sektora za inspekciju na obrascu ZIT-QA-287-4-H koji je dostupan u prilogu ovog dokumenta. Isto tako svaki Naručitelj ima pravo podnijeti žalbu na odluku Inspektora o rezultatu inspekcije na obrascu ZIT-QA-288-3-H koji je dostupan u prilogu ovog dokumenta.

5.2.2. Nakon zaprimanja pritužbe ili žalbe, Voditelj Sektora obavještava Direktora o prispjeloj pritužbi ili žalbi pisanim putem.

5.2.3. Direktor je dužan pisanim putem obavijestiti tužitelja o zaprimanju pritužbe ili žalbe u roku od maksimalno 2 dana.

5.2.4. Direktor je obvezan u roku od 3 radna dana istražiti pristiglu pritužbu ili žalbu, te mora obavijestiti podnositelja o završetku istrage pisanim putem.

5.2.5. Direktor je obvezan u roku od 3 radna dana od završetka istrage donijeti odluku na obrascu ZIT-QA-289-4-H i otome obavijestiti podnositelja i Voditelja Sektora koji je obvezan postupiti prema istoj.

5.3. Način vođenja evidencije prispjelih pritužbi i žalbi

5.3.1. Nakon donošenja odluke, sve se pritužbe i žalbe evidentiraju i pohranjuju kod Voditelja Sektora za inspekciju. Ta se evidencija tretira kao poslovna tajna tvrtke i smije se pokazati isključivo ustanovi za akreditaciju, uz uvjet zaštite interesa klijenta.

Umnožavanje i iznošenje bilo kojeg dijela ovog dokumenta, u bilo kojem obliku, nije dozvoljeno bez pisanog odobrenja Uprave društva ZIT d.o.o.

ZIT – QA – 004 – 0 - H

Datum:

27.06.2024.

Izradio:

Radenko Jokić, dipl.ing.

Stranica:

5 od 6



ZIT – Zavod za zavarivanje,
ispitivanje i tehnologiju d.o.o.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETE

POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI

Oznaka postupka:

PRO – 047 - 1

Zahtjev prema HRN EN EN ISO/IEC 17020:

7.5

Izmjena br.:

10

6. ZAPISI

- | | |
|------------|--|
| 1. Obrazac | "Pritužba na aktivnosti Sektora za inspekciju"
(oznaka ZIT - QA - 287 – 4 – H) |
| 2. Obrazac | "Žalba na odluku inspekcije postupka zavarivanja"
(oznaka ZIT – QA - 288 – 3 – H) |
| 3. Obrazac | "Odluka o pritužbi / žalbi"
(oznaka ZIT – QA - 289 – 4 – H) |

Umnožavanje i iznošenje bilo kojeg dijela ovog dokumenta, u bilo kojem obliku, nije dozvoljeno bez pisanog odobrenja Uprave društva ZIT d.o.o.

ZIT – QA – 004 – 0 - H

Datum:

27.06.2024.

Izradio:

Radenko Jokić, dipl.ing.

Stranica:

6 od 6

Podnositelj pritužbe

**PRITUŽBA NA AKTIVNOSTI SEKTORA ZA
INSPEKCIJU**

ZIT d.o.o.
Sektor za inspekciju
10040 ZAGREB
Rakitnica 6

Predmet: **Pritužba na aktivnosti Sektora za inspekciju**

OPIS PRITUŽBE:

U Zagrebu, _____

Podnositelj pritužbe

Ime i prezime, Potpis

Naručitelj inspekcije

**ŽALBA NA ODLUKU INSPEKCIJE POSTUPKA
ZAVARIVANJA**

ZIT d.o.o.

Sektor za inspekciju

10040 ZAGREB

Rakitnica 6

Predmet: **Žalba na odluku inspekcije postupka zavarivanja**

BROJ ZAHTJEVA INSPEKCIJE:	
DATUM PODNOŠENJA ZAHTJEVA:	
INSPEKTOR:	
OPIS ŽALBE:	

U Zagrebu, _____

Podnositelj žalbe

Ime i Prezime, Potpis

ZIT d.o.o.
Sektor za inspekciju
Rakitnica 6, 10040 Zagreb

ODLUKA O <PRITUŽBI / ŽALBI>

Broj _____, od _____ godine

Na temelju Postupka za podnošenje i rješavanje pritužbi i žalbi PRO - 047 - 1, Direktor tvrtke ZIT d.o.o. Martin Miculinić, dana _____, donio je

ODLUKU

<Pritužba / Žalba> zaprimljena dana

Protiv ove odluke nije moguća žalba.

Dostavljeno:

- podnositelju pritužbe / žalbe
- arhiva Sektora za inspekciju

Direktor tvrtke ZIT d.o.o.

Ime i Prezime, Potpis