



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

Oznaka postupka:

**PRO – 047 - 1**

Zahtjev prema HRN EN EN ISO/IEC 17065:

**7.13**

Izmjena br.:

**7**

**POSTUPAK  
ZA  
PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE  
PRITUŽBI  
(CERTIFIKACIJA PROIZVODA)**

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 – 003 – 1 – H

Izradio:

Radenko Jokić, dipl.ing.

Kontrolirao:

Denis Jokić,  
mag.ing.mech.

Odobrio Predstavnik Uprave za  
sustav Upravljanja:

Denis Jokić,  
mag.ing.mech.

Datum:

08.10.2021.



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

## SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETE

### POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRITUŽBI

Oznaka postupka:

**PRO – 047 - 1**

Zahtjev prema HRN EN EN ISO/IEC 17065:

**7.13**

Izmjena br.:

**7**

## S A D R Ź 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
  - 5.3. Način vođenja evidencije prispjelih pritužbi
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:

08.10.2021.

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

Oznaka postupka:

**PRO – 047 - 1**

Zahtjev prema HRN EN EN ISO/IEC 17065:

**7.13**

Izmjena br.:

**7**

#### 1. SVRHA

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

#### 2. PODRUČJE PRIMJENE

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

#### 3. VEZA S DRUGIM STANDARDIMA I DEFINICIJE

HRN EN ISO/IEC 17065:2013 točka 7.13

**Pritužba** – je „izraz nezadovoljstva osoba ili organizacija upućuje tijelu za ocjenjivanje sukladnosti koji se odnosi na radnje toga tijela, pri čemu se očekuje odgovor.

#### 4. ODGOVORNOSTI

- 4.1. Direktor tvrtke odgovoran je za konačno rješenje prispjele pritužbe.
- 4.2. Odbor za žalbe je odgovoran za prvostupanjsko rješavanje pritužbi pri postupku certifikacije postupaka zavarivanja.
- 4.3. Voditelj Sektora za certifikaciju je odgovoran za upoznavanje korisnika usluge certifikacije postupaka zavarivanja sa načinom i metodologijom podnošenja i rješavanja pritužbi.

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:

08.10.2021.

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

Oznaka postupka:

**PRO – 047 - 1**

Zahtjev prema HRN EN EN ISO/IEC 17065:

**7.13**

Izmjena br.:

**7**

#### 5. PROVEDBA POSTUPKA

##### 5.1. Opće odredbe

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

**5.1.2.** Pravo na pritužbu imaju sve tvrtke koje su ugovorile poslove certifikacije postupaka zavarivanja.

**5.1.3.** Da bi se izbjegli kasniji nesporazumi, predstavnik tvrtke Naručitelja mora prije početka postupka certifikacije postupaka zavarivanja usuglasiti Plan vrednovanja postupaka zavarivanja sa Voditeljem Sektora za certifikaciju. Potpisom na „Zahtjev za certifikacijom proizvoda“ potvrđuje da je upoznat s načinom podnošenja i rješavanja pritužbi.

**5.1.4.** Sve tvrtke Naručitelji prije sklapanja ugovora (narudžbe) moraju biti upoznati s uvjetima u kojima Sektor za certifikaciju obavlja certifikaciju postupaka zavarivanja, te se primjedbe o radnom prostoru i opremi tvrtke ZIT d.o.o. neće uzimati u razmatranje samim time što Sektor za certifikaciju koristi usluge akreditiranih Laboratorija koji koriste ispravnu i umjerenu opremu te prostor koji zadovoljava tehnički neophodne uvjete za certifikaciju postupaka zavarivanja.

**5.1.5.** Sve Naručitelje koji pristupe certifikaciji postupaka zavarivanja, Voditelj Sektora za certifikaciju ili ocjenitelj pri dogovoru o certifikaciji postupaka zavarivanja upoznaje s načinom i metodologijom podnošenja i rješavanja pritužbi na rad ocjenitelja, osoblja u Laboratorijima i osoblja za potvrđivanje u Sektoru za certifikaciju proizvoda.

**5.1.6.** Radi poštivanja prava na objektivnost i nepristranost pri odlučivanju o podnešenim pritužbama na rad ocjenitelja i osoblja za potvrđivanje u Sektoru za certifikaciju, tvrtka je imenovala Odbor za žalbe koji je sastavljen od osoba koji

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:

08.10.2021.

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

Oznaka postupka:

**PRO – 047 - 1**

Zahtjev prema HRN EN EN ISO/IEC 17065:

**7.13**

Izmjena br.:

**7**

direktno ne sudjeluju u postupku certifikacije proizvoda. Osobe koje sudjeluju u postupku certifikacije ne mogu sudjelovati u rješavanju pritužbi niti biti uključene kao članovi Odbora za žalbe.

#### 5.2. Način podnošenja i rješavanja pritužbi

**5.2.1.** Svaki Naručitelj, koji ima ugovorenu certifikaciju postupaka zavarivanja s Sektorom za certifikaciju, ima pravo tijekom postupka certifikacije postupaka zavarivanja dati pritužbu u pisanom obliku na donešenu odluku o certifikaciji postupaka zavarivanja. Budući se radi o specifičnoj djelatnosti, pritužbe je potrebno rješavati vrlo brzo, jer svako vremensko odgađanje rješavanja iste čini nepotrebnim. Rješavanje pritužbi ne bi smjelo trajati dulje od 2-3 dana.

**5.2.2.** Pisanu pritužbu tvrtka Naručitelj predaje Voditelju Sektora za certifikaciju ili u urudžbeni zapisnik tvrtke ZIT d.o.o., kod poslovnog tajnika. Pritužba se dalje prosljeđuje Odboru za žalbe koji u roku 2-3 dana mora dati rješenje. Voditelj Sektora za certifikaciju pisanim putem će potvrditi Naručitelju o zaprimanju pritužbe.

**5.2.3.** U pritužbi je dovoljno navesti samo onaj dio postupka certifikacije postupaka zavarivanja ili postupak konkretne osobe na koju se pritužba odnosi.

**5.2.4.** Svaka prispjela pritužba mora se odmah uručiti Odboru za žalbe koji ih razmatra u prvom stupnju i na nju donosi rješenje. Odbor za žalbe ocjenjuje hitnost pritužbi i za one koje ocijeni hitnim odmah daje odgovor, a na ostale u roku od 2-3 dana. Za pritužbe upućene direktoru tvrtke vrijedi isti princip hitnosti i način rješavanja.

**5.2.5.** Ako Odbor za žalbe zaključi da je pritužba osnovana, daje pisanim putem nalog Voditelju Sektora za certifikaciju da se ponovi postupak certifikacije postupaka zavarivanja u dijelu za koji je pritužba dana, ali isključivo kod drugog ocjenitelja (ili osobe za potvrđivanje) u cilju osiguranja neovisnosti, nepristranosti i objektivnosti ponovljene certifikacije 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 – QA – 004 – 0 – H

Datum:

08.10.2021.

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

Oznaka postupka:

**PRO – 047 - 1**

Zahtjev prema HRN EN EN ISO/IEC 17065:

**7.13**

Izmjena br.:

**7**

**5.2.6.** Za vrijeme trajanja postupka pritužbe prethodno donešena odluka o ne prolaznosti certifikacije postupka zavarivanja stoji u fazi mirovanja.

**5.2.7.** Ako Odbor za žalbe zaključi da je pritužba neosnovana na istoj će napisati obrazloženje zašto je zaključio da je neosnovana i proslijediti rješenje Voditelju Sektora za certifikaciju da Naručitelja obavijesti pisanim putem o rješenju njegove pritužbe.

**5.2.8.** Ako Naručitelj pisanim putem uputi pritužbu na donešeno negativno rješenje o prvotnoj pritužbi, ono se uručuje Direktorima koji donosi konačno rješenje na pritužbu.

**5.2.9.** Ako direktor tvrtke ocijeni da je pritužba osnovana, postupa na način definiran točkom 5.2.5. Ako zaključi da je postupak ponovne pritužbe neosnovan izdaje pisano rješenje o odbijanju pritužbe i prosljeđuje rješenje Voditelju Sektora za certifikaciju da Naručitelja obavijesti pisanim putem o rješenju ponovne pritužbe. Odluka Direktora je konačna i ne može biti predmet ponove pritužbe.

### **5.3. Način vođenja evidencije prispjelih prigovora i priziva**

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

## **6. ZAPISI**

1. Obrazac "Pritužba na postupak certifikacije postupaka zavarivanja"  
(oznaka ZIT - QA - 287 – 2 – H)
2. Obrazac "Rješenje o usvajanju pritužbe na postupak certifikacije postupaka zavarivanja"  
(oznaka ZIT – QA - 288 – 2 – H)
3. Obrazac "Rješenje o odbijanju pritužbe na postupak certifikacije postupaka zavarivanja"  
(oznaka ZIT – QA - 289 – 2 – H)

Datum:

08.10.2021.

Izradio:

Radenko Jokić, dipl.ing.

Stranica:

6 od 6

Naručitelj certifikacije

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**PRITUŽBA NA POSTUPAK CERTIFIKACIJE  
POSTUPAKA ZAVARIVANJA**

**ZIT d.o.o.**  
**Odbor za žalbe**  
10040 ZAGREB  
Rakitnica 2

**Predmet: Pritužba na postupak certifikacije postupaka zavarivanja**

Na temelju Zahtjeva broj: \_\_\_\_\_, od \_\_\_\_\_ 20\_\_ godine, koji je sklopljen između ZIT d.o.o. i \_\_\_\_\_, pristupili smo certifikaciji postupaka zavarivanja prema standardu – normi \_\_\_\_\_.

U provedenom postupku, Sektor za certifikaciju \_\_\_\_\_ ocijenio je da nismo zadovoljili zahtjeve propisane norme certifikacije.

Mišljenja smo da je ocjenitelj, odnosno \_\_\_\_\_ pogriješio u ocjeni iz razloga \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Predlažemo da razmotrite ovaj prigovor/priziv i po istom donesete odluku kojom će

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

U Zagrebu, \_\_\_\_\_ 20\_\_ godine

Podnositelj pritužbe

\_\_\_\_\_

**ZIT d.o.o.**  
**Zagreb, Rakitnica 6**  
**Ured Direktora**

**RJEŠENJE O USVAJANJU PRITUŽBE  
NA POSTUPAK CERTIFIKACIJE  
POSTUPAKA ZAVARIVANJA**

Broj \_\_\_\_/20\_\_, od \_\_\_\_\_ 20\_\_ godine

Na temelju Postupka za podnošenje i rješavanje pritužbi PRO - 047 - 1,  
Odbor za žalbe, dana \_\_\_\_\_ 20\_\_ godine, donio je

## RJEŠENJE

Usvaja se pritužba tvrtke \_\_\_\_\_ (OIB: \_\_\_\_\_) iz  
\_\_\_\_\_, na postupak certifikacije u Sektoru za certifikaciju.

Nalaže se Voditelju Sektora za certifikaciju da ponovi postupak certifikacije, odnosno  
\_\_\_\_\_ u roku \_\_\_\_ dana po donošenju ovog rješenja.

Za ponovni postupak certifikacije, Voditelj Sektora će odrediti drugog ocjenitelja.

Ovo rješenje je konačno.

Dostavljeno:

- podnositelj pritužbe
- arhiva Sektora za certifikaciju

Predsjednik Odbora za žalbe:

\_\_\_\_\_



**ZIT d.o.o.**  
**Zagreb, Rakitnica 6**  
**Ured Direktora**

**RJEŠENJE O ODBIJANJU PRITUŽBE  
NA POSTUPAK CERTIFIKACIJE  
POSTUPAKA ZAVARIVANJA**

Broj \_\_\_\_/20\_\_, od \_\_\_\_\_ 20\_\_ godine

Na temelju Postupka za podnošenje i rješavanje pritužbi PRO - 047 - 1,  
Direktor tvrtke, dana \_\_\_\_\_ 20\_\_ godine, donio je

## RJEŠENJE

Odbija se pritužba tvrtke \_\_\_\_\_ (OIB: \_\_\_\_\_) iz  
\_\_\_\_\_, na postupak certifikacije u Sektoru za certifikaciju.

Ovo rješenje je konačno.

### Obrazloženje

Podnositelj pritužbe, u pritužbi od \_\_\_\_\_ 20\_\_ godine, osporava odluku postupka  
certifikacije proizvoda, kojem je pristupio na temelju Zahtjeva broj: \_\_\_\_\_, od  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ godine, sklopljenog između ZIT d.o.o. i tvrtke

\_\_\_\_\_.  
Podnositelj u pritužbi navodi da postupak certifikacije nije ispravno proveden radi

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Protiv ovog rješenja nije moguća pritužba.

Dostavljeno:  
– podnositelju pritužbe  
– arhiva Sektora za certifikaciju

Direktor društva

\_\_\_\_\_