



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

Oznaka postupka:

PRO – 047

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17024:

9

Izmjena br.:

6

**POSTUPAK
ZA
PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE
PRITUŽBI
(CERTIFIKACIJA ZAVARIVAČA I
OPERATERA)**

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

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17024:

9

Izmjena br.:

6

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
 - 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

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17024:

9

Izmjena br.:

6

1. SVRHA

- 1.1. Svrha je postupka opisati način na koji će Sektor za certifikaciju regulirati mogućnost podnošenja i rješavanja pritužbi korisnika usluga postupka certifikacije zavarivača (operatera).

2. PODRUČJE PRIMJENE

- 2.1. Postupak se primjenjuje na sve poslove postupka certifikacije zavarivača (operatera) koje obavlja Sektor za certifikaciju tvrtke ZIT d.o.o.

3. VEZA S DRUGIM STANDARDIMA I DEFINICIJE

HRN EN ISO/IEC 17024:2013 točka 9.8 i 9.9.

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 zavarivača (operatera).
- 4.3. Voditelj Sektora za certifikaciju je odgovoran za upoznavanje korisnika usluge postupka certifikacije zavarivača (operatera) 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

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17024:

9

Izmjena br.:

6

5. PROVEDBA POSTUPKA

5.1. Opće odredbe

- 5.1.1. Sektor za certifikaciju garantira svakom Naručitelju koji je ugovorio uslugu postupka certifikacije zavarivača (operatera), da će korektno i u okvirima svojih kadrovskih i tehnološko - tehničkih mogućnosti obaviti ugovorenu uslugu.
- 5.1.2. Pravo na pritužbu imaju sve tvrtke i osobe koje su ugovorile poslove certifikacije zavarivača (operatera).
- 5.1.3. Da bi se izbjegli kasniji nesporazumi, predstavnik tvrtke Naručitelja mora prije početka postupka certifikacije zavarivača (operatera) usuglasiti certifikacijsku shemu postupka certifikacije zavarivača (operatera) sa Voditeljem Sektora za certifikaciju ili ocjeniteljem, potpisati Zahtjev za certifikacijom zavarivača ili operatera gdje se upozna s načinom podnošenja pritužbi.
- 5.1.4. Sve tvrtke i osobe prije prihvata ponude moraju biti upoznati s uvjetima u kojima Sektor za certifikaciju obavlja postupak certifikacije zavarivača (operatera), 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 postupak certifikacije zavarivača (operatera).
- 5.1.5. Sve kandidate koji pristupe postupku certifikacije zavarivača (operatera) pri dogovoru o certifikaciji zavarivača (operatera) Voditelj Sektora za certifikaciju ili ocjenitelj upozna s načinom i metodologijom podnošenja i rješavanja pritužbi na rad ocjenitelja, ispitivača, osoblja u Laboratorijima i osoblja za potvrđivanje u Sektoru za certifikaciju.
- 5.1.6. Radi poštivanja prava na objektivnost i nepristranost pri odlučivanju o podnešenim pritužbama na rad ocjenitelja, ispitivača i osoblja za potvrđivanje u Sektoru za certifikaciju, tvrtka je imenovala Odbor za žalbe koji je sastavljen od osoba koji direktno ne sudjeluju u postupku certifikacije zavarivača (operatera). Osobe koje

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

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17024:

9

Izmjena br.:

6

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, koja ima ugovorenu certifikaciju zavarivača (operatera) s Sektorom za certifikaciju, ima pravo tijekom postupka certifikacije zavarivača (operatera) dati pritužbu na rad osoblja Sektora u pisanom obliku. 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 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 zavarivača (operatera) 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 pritužbe 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 zavarivača (operatera) 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 zavarivača (operatera).
- 5.2.6. Za vrijeme trajanja postupka pritužbe prethodno donešena odluka o ne prolaznosti certifikacije zavarivača (operatera) stoji u fazi mirovanja.

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

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17024:

9

Izmjena br.:

6

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 Direktor 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 proslijedi rješenje Voditelju Sektora za certifikaciju da Naručitelja obavijesti pisanim putem o rješenju njegove ponovne pritužbe. Odluka Direktora je konačna i ne može biti predmet ponovne pritužbe.

5.3. Način vođenja evidencije prispjelih pritužbi

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 zavarivača (operatera)"
(oznaka ZIT - QA - 141 – 3 – H)
2. Obrazac "Rješenje o usvajanju pritužbe na postupak certifikacije zavarivača (operatera)"
(oznaka ZIT – QA - 142 – 3 – H)
3. Obrazac "Rješenje o odbijanju pritužbe na postupak certifikacije zavarivača (operatera)"
(oznaka ZIT – QA - 143 – 3 – 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:

08.10.2021.

Izradio:

Radenko Jokić, dipl.ing.

Stranica:

6 od 6

Kandidat za certifikaciju

PRITUŽBA NA POSTUPAK CERTIFIKACIJE

ZIT d.o.o.

Odbor za žalbe

10000 ZAGREB

Rakitnica 6

Predmet: **Pritužba na postupak certifikacije**

Na temelju Ugovora/Narudžbe broj: _____, od _____ 20__ godine, koji je sklopljen između ZIT d.o.o. i _____, pristupio sam postupku certifikacije za zavarivača/operatora prema standardu – normi _____.

U provedenom postupku, Sektor za certifikaciju _____ ocijenio je da nisam zadovoljio propisani standard certifikacije.

Smatram da je ocjenitelj, odnosno _____ pogriješio u ocjeni iz razloga _____

Predlažem da razmotrite ovu pritužbu i po istoj donesete odluku kojom će

U Zagrebu, _____ 20__ godine

Podnositelj pritužbe

ZIT d.o.o.

**RJEŠENJE O USVAJANJU PRITUŽBE
NA POSTUPAK CERTIFIKACIJE**

Zagreb, Rakitnica 6
Tehnički sektor

Broj ____/20__, od _____ 20__ godine

Na temelju Postupka za podnošenje pritužbi PRO - 047,
Odbor za žalbe, dana _____ 20__ godine, donio je

RJEŠENJE

1. Usvaja se pritužba _____ (OIB: _____)
iz _____, na postupak certifikacije u Sektoru za
certifikaciju.
2. Nalaže se Voditelju Sektora za certifikaciju da ponovi postupak certifikacije, odnosno
_____ roku ____ dana po donošenju ovog rješenja.
3. Za ponovni postupak certifikacije, voditelj Sektora će odrediti drugu osobu.
4. Ovo rješenje je konačno.

Dostavljeno:
– podnositelj pritužbe
– Sektor za certifikaciju

Predsjednik odbora za žalbe

ZIT d.o.o.

**RJEŠENJE O ODBIJANJU PRITUŽBE
NA POSTUPAK CERTIFIKACIJE**

Zagreb, Rakitnica 6

Uprava društva

Broj ____/200__, od _____ 200__ godine

Na temelju Postupka za podnošenje pritužbe PRO - 047,

Direktor društva, dana _____ 20__ godine, donio je

RJEŠENJE

1. Odbija se pritužba _____ (OIB: _____) iz _____, na postupak certifikacije u Sektoru za certifikaciju.
2. Ovo rješenje je konačno.

Obrazloženje

Podnositelj pritužbe, u pritužbi od _____ 20__ godine, osporava postupak certifikacije za zavarivača/operatora, kojem je pristupio na temelju Ugovora/Narudžbe broj: _____, od _____ 20__ godine, sklopljenog između ZIT d.o.o. i _____.

Podnositelj u pritužbi navodi da postupak certifikacije nije ispravan zbog

Protiv ovog rješenja nije moguća pritužba.

Dostavljeno:

- podnositelj pritužbe
- Sektor za certifikaciju

Direktor društva
