



HAA

Hrvatska akreditacijska agencija
Croatian Accreditation Agency

HAA-Pr-2/4

**PRAVILA
ZA RJEŠAVANJE
PRITUŽBI
(PRIGOVORA) I
ŽALBI (PREDSTAVKI)**

SADRŽAJ

| | |
|--|--|
| 1 SVRHA | 1 SVRHA Ovim se pravilima propisuje postupak i odgovornosti i zadaće kao i vođenje zapisa u rješavanja pritužbi (prigovora) i žalbi (predstavki). Postupak je javno dostupan svim zainteresiranim stranama na web stranica HAA www.akreditacija.hr Pravila se primjenjuju na postupanje sa svim pritužbama upućenim HAA, uključujući one koje se ne odnose na obavljanje postupaka akreditacije. Pritužbe će služiti HAA kao vanjski izvor informacija na temelju kojeg će formulirati svoja zapažanja koja mogu biti osnova za uvođenje popravni i preventivni radnji te mogućnost poboljšanja sustava upravljanja s ciljem povećanja učinkovitosti rada HAA. |
| 2 NAZIVI I DEFINICIJE | 2 NAZIVI I DEFINICIJE 2.1 Žalba(Predstavka) Zahtjev tijela za ocjenjivanje sukladnosti za preispitivanjem bilo koje, po njega nepovoljne, odluke akreditacijskog tijela koja se odnosi na njegov željeni akreditacijski status. <u>Napomena:</u> Nepovoljne odluke uključuju: <ul style="list-style-type: none">- odbijanje prihvatanja prijave za akreditaciju- odbijanje nastavka ocjenjivanja- zahtjeve za popravni radnjama- izmjene u području akreditacije- odluke o odbijanju, obustavi ili povlačenju akreditacije- sve druge aktivnosti koje sprečavaju dobivanje ili održavanje akreditacije. 2.2 Pritužba(Prigovor) Izražavanje nezadovoljstva akreditacijskom tijelu, različitog od žalbe(predstavke), od strane bilo koje osobe ili organizacije, koje se odnosi na aktivnosti toga akreditacijskog tijela ili akreditiranoga tijela za ocjenjivanje sukladnosti, uz očekivani odgovor. 2.3 Tijelo za ocjenjivanje sukladnosti (TOS) Tijelo koje pruža usluge ocjenjivanja sukladnosti i koje može biti predmet akreditacije. <u>Napomena:</u> Naziv „tijelo za ocjenjivanje sukladnosti“, u tekstu ovih pravila, odnosi se i na akreditirano tijelo i na tijelo u postupku akreditacije. Tijelima za ocjenjivanje sukladnosti smatraju se ona, koja provode: ispitivanja, umjeravanja, inspekciju, certifikaciju sustava upravljanja, certifikaciju osoblja, certifikaciju proizvoda, organizaciju ispitivanja sposobnosti, verifikaciju emisija stakleničkih plinova te verifikaciju u sustavu EMAS. 2.4 Podnositelj žalbe(predstavke) Tijelo za ocjenjivanje sukladnosti. |
| 3 POSTUPAK ZA RJEŠAVANJE PRITUŽBI(PRIGOVORA) | 3 POSTUPAK RJEŠAVANJA PRITUŽBI 3.1 Vrste pritužbi 3.1.1 Pritužbe na rad HAA 3.1.2 Pritužbe na rad akreditiranih tijela 3.1.3 Pritužbe na rad neakreditiranih tijela 3.2 Zaprimanje pritužbi 3.3 Rješavanje pritužbi u HAA 3.4 Donošenje odluke o pritužbi 3.5 Aktivnosti koje se poduzimaju 3.6 Izvještavanje o pritužbama |
| 4 POSTUPAK ZA RJEŠAVANJE ŽALBI(PREDSTAVKI) | |
| 4.1 Zaprimanje žalbi 4.2 Rješavanje žalbi 4.3 Donošenje odluke o žalbi 4.4 Završne aktivnosti 4.5 Izvještavanje o žalbama | |
| 5 PRIMJENJIVI DOKUMENTI | |

Hrvatska akreditacijska agencija (HAA) razlikuje ove vrste pritužbi:

- pritužbe na rad HAA (HAA, zaposlenih u HAA i vanjskih suradnika ocjenitelja i eksperata HAA)
- pritužbe na rad akreditiranih tijela
- pritužbe na rad ne akreditiranih tijela koja se posredno ili neposredno predstavljaju kao da su akreditirana.

3.1.1 Pritužbe na rad HAA

Akreditirana tijela, tijela u postupku akreditacije ili druge zainteresirane strane, nezadovoljni radom HAA, (radom koji se ne odnosi na razloge zbog kojih se podnosi žalba), mogu HAA podnijeti pritužbu.

3.1.2 Pritužbe na rad akreditiranih tijela

Korisnici usluga tijela za ocjenjivanje sukladnosti, akreditiranih od strane HAA, ili druge zainteresirane strane, kada nisu zadovoljni radom tih tijela mogu na njihov rad podnijeti pritužbu HAA.

3.1.3 Pritužbe na rad neakreditiranih tijela

Pritužbama na rad neakreditiranih tijela razumijevaju se pritužbe na zloporabe u radu neakreditiranih tijela, koja se posredno ili neposredno predstavljaju kao da su za određene aktivnosti akreditirana od strane HAA ili od strane kojeg drugog akreditacijskog tijela, člana europske ili međunarodnih organizacija za akreditaciju.

Pri tome se neakreditiranim tijelima za ocjenjivanje sukladnosti razumijevaju:

- tijela koja nisu akreditirana od strane HAA
- tijela koja su akreditirana, ali se pozivaju na status akreditiranog tijela i u području za koje im akreditacija nije dodijeljena tijela u postupku akreditacije
- tijela koja se pozivaju na status akreditiranih tijela i u slučajevima kada im je akreditacija povučena ili suspendirana u dijelu ili u cijelosti.

3.2 Zaprimanje pritužbi

Svaki zaposlenik HAA može primiti pritužbu. Kada potencijalni podnositelj pritužbi usmeno izrazi svoje nezadovoljstvo, zaposlenik će od njega zatražiti da zapiše pritužbu i pošalje ju HAA. Ako HAA ne primi pismenu pritužbu, ali primatelj usmene pritužbe prosuđuje da je informacija vrijedna rasprave u HAA, zaposlenik će o tome obavijestiti rukovoditelja za sustav upravljanja i vodit će se u skladu s postupcima HAA-P-9/6 odnosno HAA-9/5.

Pritužbe moraju biti dostavljene pisanim putem s naznakom „Pritužba“ i s pripadajućim dokazima, informacijama i pojašnjenjima kojima podnositelj pritužbe dokazuje da se radi o pritužbi.

Pritužbe se u HAA mogu dostaviti osobno ili putem elektroničke pošte na e-mail adresu akreditacija@akreditacija.hr ili putem pošte.

Nakon zaprimanja za svaku pritužbu tajnik u uredu ravnatelja otvara zaseban predmet u kojem će se pohraniti svi zapisi o rješavanju pritužbe.

Rukovoditelj za sustav upravljanja preispituje pritužbu, utvrđuje na koga se odnosi, radi li se o pritužbi na akreditacijske aktivnosti za koje je HAA odgovorna i je li razlog za pritužbu nedvosmisleno naveden i obrazložen.

O zaprimljenoj pritužbi rukovoditelj za sustav upravljanja obavještava podnositelja u pisanom obliku po mogućnosti u roku od 7 dana na obrascu *HAA-Ob-2/4-1*.

Sve pritužbe koje se odnose na rad akreditiranog tijela u području akreditacije moraju se najprije dostaviti akreditiranom tijelu.

HAA rješava samo one pritužbe koje se odnose na ugovorene aktivnosti u postupku akreditacije između akreditiranog TOS i HAA.

Ako podnositelj pritužbe ne dostavi dokaze i sve potrebne informacije postupak rješavanja pritužbi se neće provesti u skladu s ovim pravilima.

Sva akreditirana tijela HAA su obvezna sukladno uspostavljenom sustavu upravljanja provesti postupak rješavanja pritužbe i o rezultatima obavijestiti podnositelja pritužbe te ukoliko je potrebno i HAA.

HAA vodi statističku evidenciju svih zaprimljenih pritužbi koje se odnose na TOS na obrascu *HAA-Ob-2/4-2*.

U svrhu rješavanja pritužbe, TOS je Ugovorom o obavljanju poslova akreditacije obvezan surađivati s HAA. U suprotnom HAA će poduzeti odgovarajuće mjere sukladno pravilima i postupcima HAA.

HAA tijekom nadzornih ocjenjivanja ocjenjuje kako je akreditirano tijelo provelo postupak rješavanja svih pristiglih pritužbi na njegov rad.

Ako je ocjenjeno da se pristigla pritužba odnosi na akreditacijske aktivnosti za koje je HAA odgovorna pokreće se postupak rješavanja pritužbe sukladno ovim pravilima.

Ukoliko zainteresirana strana nije zadovoljan postupkom i rješenjem pritužbe koji je provelo akreditirano tijelo može pritužbu uputiti HAA.

HAA ima pravo pored postupka za rješavanja zaprimljenih pritužbi postupiti po svim ostalim pravilima i postupcima HAA te poduzeti dodatne mjere ukoliko je to potrebno.

Ukoliko HAA zaprimi pritužbu koja se odnosi na rad akreditiranog tijela drugog nacionalnog akreditacijskog

tijela HAA će istu prosljediti tom akreditacijskom tijelu.

Rukovoditelj za sustav upravljanja utvrđuje da li pritužba sadrži dovoljno informacija i konkretnih podataka i dokaza potrebnih za postupanje u skladu s odredbama ovim pravilima. Ako to nije slučaj zatražit će od podnositelja pritužbe dodatne informacije. Ako podnositelj pritužbe ne dostavi tražene dodatne informacije u zadanom roku, pritužba neće biti obrađena u skladu s ovim pravilima.

Informacije o pritužbama na rad akreditiranog tijela uzimaju se u obzir u postupku akreditacije i redovitim nadzornim pregledima HAA i kada nisu ispunjeni uvjeti za pokretanje postupka rješavanja pritužbe.

3.3 Rješavanje pritužbi u HAA

Postupak rješavanja pritužbi vodi rukovoditelj za sustav upravljanja koji o tome obavještava ravnatelja. Kada je rukovoditelj za sustav upravljanja izravno povezan s predmetom pritužbe, postupak će rješavati njegov zamjenik.

Kada je to potrebno, rukovoditelj za sustav upravljanja će u rješavanje pritužbe uključiti suradnike i načelnike odgovorne za područja rada na koje se pritužba odnosi. Kada rukovoditelj za sustav upravljanja procijeni da je za pravilno rješavanje pritužbe potrebno poznavanje pravnog znanja u postupak će uključiti osobu odgovornu za pravna pitanja u HAA.

Rukovoditelj za sustav upravljanja izrađuje dokumentirani prijedlog načina rješavanja pritužbe i planirane aktivnosti sa zaduženjima na obrascu *HAA-Ob-2/4-3*.

Osobe uključene u postupak rješavanja pritužbe ne smiju biti one koje su bile posredno ili neposredno uključene ili povezane sa aktivnostima koje su predmetom pritužbe odnosno osobe na koje se pritužba odnosi.

U postupku rješavanja pritužbe mora se uzeti u obzir zahtjevi tajnosti, povjerljivosti, integriteta, objektivnosti, neovisnosti i nepristranosti svih sudionika u rješavanju pritužbe.

HAA će osigurati da su poduzete sve potrebne aktivnosti u rješavanju pritužbi u odgovarajućem vremenskom roku.

Rok za rješavanje pritužbe, ukoliko je moguće, ne bi trebao biti duži od tri mjeseca od dana zaprimanja pritužbe u HAA.

HAA će nastojati da se aktivnosti rješavanja pritužbi provode u okviru provedbe redovitih akreditacijskih nadzora uzimajući u obzir termin provedbe nadzora u TOS-u i procjenu rizika u svezi elemenata pritužbe kako bi se troškovi postupka rješavanja pritužbe minimizirali.

Ako iz opravdanih razloga rješavanje pritužbe nije moguće provesti u definiranom roku (npr. raspoloživost ocjeniteljskih resursa, termin planiranog redovitog

nadzora ili sl) HAA će izvještavati podnositelja pritužbe o tijeku rješavanja i planiranim aktivnostima.

U sklopu rješavanja pritužbe može se npr.:

- zahtijevati od akreditiranog TOS-a da sukladno vlastitom postupku upravljanja pritužbama provede analizu i obavijesti HAA o rezultatima provedenog postupka.
- provesti ocjenu elemenata pritužbe u okviru provedbe redovitog nadzornog pregleda u TOS-u
- provesti izvanredni nadzorni pregled akreditiranog tijela vezano uz područje na koje se pritužba odnosi.
- zatražiti dostavu određene dokumentacije i zapisa vezano uz područje na koje se pritužba odnosi.
- provesti nadzor područja na koje se odnosi pritužba u okviru provedbe redovitog nadzornog pregleda, ukoliko je to prihvatljivo uzimajući u obzir vremenski okvir i važnost odstupanja na koje upućuje pritužba.
- zatražiti po pojedinim pitanjima mišljenje relevantnog ocjenitelja/eksperta, odbora HAA ili sl.
- uključiti u postupak rješavanja pritužbe osobu odgovornu za etiku i tumačenje HAA-Pr-2/3 *Pravila ponašanja osoblja HAA*.
- uključiti u postupak rješavanja pritužbe osobu odgovornu za pravna pitanja u HAA

Prijedlog rješavanja pritužbe odobrava ravnatelj.

Izvanredni nadzor se provodi samo u slučaju da za donošenje odluke o pritužbi nije moguće na druge načine prikupiti dokaze i informacije o okolnostima koje su dovele do pritužbe.

U slučaju odluke o provođenju izvanrednog nadzora, isti je potrebno provesti po mogućnosti u roku od mjesec dana.

Ukoliko se po završetku postupka izvanrednog nadzora utvrdi da je pritužba opravdana, troškove provedbe nadzora snosi TOS.

Ovisno o dostavljenim dokazima uz pritužbu i ukoliko se iz analize utvrdi da druge mjere ne bi bile učinkovite, prijedlog rješavanja pritužbe može, bez provođenja dodatnih aktivnosti, uključiti odluku o dodjeli suspenzije akreditacije u dijelu ili u cijelosti ili povlačenje akreditacije, ili primjenu pravnih sredstava.

Razlozi takvih odluka i postupanja HAA mogu biti dokazi o prijevarama i/ili namjernom prikrivanju podataka i/ili davanje netočnih informacija od strane TOS-a,

Ukoliko HAA od TOS-a zahtijeva očitovanje i rješavanje pritužbe sukladno uspostavljenom postupku sustava upravljanja, TOS je obavezan dostaviti tražene obavijesti HAA i pokrenuti rješavanje pritužbe u roku koji odredi HAA.

3.3 Donošenje odluke o pritužbi

Nakon svih provedenih aktivnosti u postupku rješavanja pritužbe rukovoditelj za sustav upravljanja i izrađuje prijedlog odluke o rješenju pritužbe i prijedlog odgovora podnositelju pritužbe, i također prijedloge mjera i poboljšanja u radu HAA i u slučaju da se pritužba ocjeni kao neopravdana.

Odluka koja se priopćava podnositelju pritužbe mora biti donesena, ili ocijenjena i odobrena, od strane osobe(a) koje nisu bile uključene u aktivnosti na koje se pritužba odnosi.

Istraga i odluka o pritužbama ne smije rezultirati diskriminirajućim aktivnostima protiv podnositelja pritužbe.

Na temelju izrađenog prijedloga rješenja ravnatelj donosi odluku o rješenju pritužbe na obrascu *HAA-Ob-2/4-4*.

Odluka o pritužbi se dostavlja podnositelju pritužbe opisujući poduzete i očekivane aktivnosti HAA ili TOS-a ukoliko je primjenjivo.

Obavijest o odluci o rješenju pritužbe se dostavlja s posebnom pažnjom uzimajući u obzir zahtjeve osiguranja i zaštite povjerljivosti podataka, a posebno to vrijedi ukoliko se radilo o pritužbi na rad akreditiranog tijela.

Podnositelj pritužbe ne može biti obaviješten o drugim podacima iz postupka akreditacije i rješavanja pritužbe pojedinog tijela. Kada je to prikladno, podnositelj pritužbe može zatražiti od akreditiranog tijela da podnositelju pritužbe dostavi potrebne informacije koje proizlaze iz postupka rješavanja pritužbi, osobito kada je podnositelj pritužbe prethodno uputio pritužbu akreditiranom tijelu.

Predmet pritužbe u HAA obvezno sadrži:

- izvornik pritužbe sa dostavljenim dokazima i informacijama,
- obavijesti podnositelju pritužbe o zaprimanju pritužbe
- dokumente i zapise koji se odnose na njeno rješavanje,
- prijedlog rješenja i odgovora podnositelju pritužbe i
- dokumentiranu odluku ravnatelja o pritužbi koja se dostavlja podnositelju pritužbe.

Za čuvanje zapisa o pritužbama u HAA odgovoran je rukovoditelj za sustav upravljanja.

3.4 Aktivnosti koje se poduzimaju nakon rješenja pritužbe

Ukoliko rukovoditelj za sustav upravljanja utvrdi da se pritužba odnosi djelomično na rad HAA, te da se rješavanjem može doprinijeti poboljšanju i učinkovitosti rada HAA, pokrenut će odgovarajuće mjere sukladno postupcima sustava upravljanja HAA-P-9/5; *Nesukladnosti, prilike za poboljšanje (uključujući*

potencijalne nesukladnosti) i popravne radnje i HAA-P-9/6; *Poboljšanja*.

U tom slučaju popravne radnje ili poboljšanja mogu uključiti izmjene unutarnjih akata HAA, izmjene u sustavu upravljanja HAA, ili druge radnje.

Nesukladnosti utvrđene u okviru pritužbe na rad HAA provode se u najkraćem mogućem roku.

Analizu uzroka pojave nesukladnosti, ukoliko je ona u svezi s pritužbom na rad HAA, provodi rukovoditelj za sustav upravljanja u suradnji s odgovornom osobom područja na koje se pritužba odnosi.

Kada se pritužba odnosi na rad akreditiranog tijela u slučaju pronađenih kritičnih nesukladnosti na primjer kada postoje dokazi o prijevare, ili namjernom prikrivanju podataka ili davanje netočnih informacija od strane TOS-a, HAA može odlučiti o povlačenju akreditacije u dijelu ili cijelosti.

U slučaju da podnositelj pritužbe dostavi u HAA informacije koje se odnose na rad akreditiranog TOS-a, a ne utvrdi se utemeljenost pritužbe, HAA će obavezno uzeti u obzir dobivene informacije u okviru akreditacijskog postupka i provedbe redovitih ili izvanrednih nadzornih pregleda kod TOS-a na koji se pritužba odnosila.

Kada se radi o neprikladnom pozivanju na akreditirani status akreditiranog ili ne akreditiranog tijela HAA postupa kao s predmetom pritužbe. HAA će najprije upozoriti prekršitelja na kršenje pravila pozivanja na akreditirani status. Ukoliko TOS ne pokrene odgovarajuće mjere u razumnom roku HAA će pokrenuti odgovarajuće mjere koje mogu uključiti suspenziju ili povlačenju akreditacije u dijelu ili cijelosti.

Ukoliko se radi o ne akreditiranom TOS sukladno navedenom u točki 3.1.3 ovih pravila HAA će poduzeti odgovarajuće pravne mjere, a za tijelo u postupku akreditacije te mjere mogu imati za posljedicu ne donošenje odluke o akreditaciji.

3.5 Izvještavanje o pritužbama

Rukovoditelj za sustav upravljanja izvještava ravnatelja na redovitim sastancima stručnog kolegija o stanju rješavanja pritužbi, a u okviru Upravine ocjene sustava upravljanja izvještava o stanju pritužbi za prethodni period.

Ravnatelj u Upravinoj ocjeni jednom godišnje analizira pritužbe za prethodnu godinu, načine njihova rješavanja te o tome izvještava Akreditacijsko i Upravno vijeće HAA.

4 POSTUPAK RJEŠAVANJA ŽALBI

4.1 Zaprimanje žalbi

Žalba se mora podnijeti pisanim putem u roku od 15 dana od dana stvaranja okolnosti zbog kojih je do žalbe došlo. Žalba mora sadržavati dokaze, dokumentaciju i zapise kojima se dokazuje osnovanost žalbe.

Žalbe se mogu predati osobno ili putem pošte, a zaprimaju se i preispituju u Uredu ravnatelja.

HAA može zatražiti dopunu dokaza i dodatnih informacija i zapisa kada je to potrebno.

Za svaku se žalbu otvara zasebni predmet u skladu s pravilima poslovanja HAA.

4.2 Rješavanje žalbi

Postupak akreditacije koji je predmet žalbe stavlja se u stanje mirovanja dok rješavanje predstavke traje.

Žalbe rješava Odbor za predstavke (u nastavku: Odbor).

Odbor za predstavke nepristrano je i neovisno tijelo koje odlučuje o predstavkama akreditiranih tijela i tijela u postupku i u svezi s postupkom akreditacije, dodjelom akreditacije, proširenjem ili suženjem područja akreditacije te obustavom ili opozivom akreditacije.

Odbor za predstavke ima predsjednika i dva člana koje imenuje ravnatelj HAA-a na prijedlog Akreditacijskog vijeća u ovisnosti o sadržaju žalbe koju treba riješiti.

Članovi Odbora za svaki pojedini slučaj odabiru se iz redova vodećih ocjenitelja, stručnih ocjenitelja ili eksperata HAA ili drugih nacionalnih akreditacijskih tijela potpisnika EA MLA sporazuma, te po potrebi stručnjak u području prava sa poznavanjem akreditacije u vezi s propisima Republike Hrvatske i EU.

U cilju osiguranja neovisnosti, nepristranosti i objektivnosti, u rješavanje ne smiju biti uključene osobe koje su posredno ili neposredno bile uključene ili povezane s aktivnostima na koje se žalba odnosi.

Povjerljivost i tajnost osiguravaju se izjavama koje potpisuju članovi Odbora.

Na temelju pregleda zapisa o provedbi postupka koji je predmet žalbe i pregleda druge potrebne dokumentacije, Odbor ocjenjuje opravdanost odluke HAA, na koju je podnositelj uložio žalbu.

O svome radu Odbor će ravnatelju podnijeti izvještaj, u roku od mjesec dana od dana zaprimanje žalbe. Sastavni dio izvještaja je prijedlog načina rješenja žalbe. HAA će po potrebi izvještavati podnositelja žalbe o tijeku rješavanja i krajnjem rezultatu.

4.3 Donošenje odluke o žalbi

Odluka koja se priopćava podnositelju žalbe mora biti donesena, ili ocijenjena i odobrena, od strane osobe(a) koje nisu bile uključene u aktivnosti na koje se žalba odnosi.

Istraga i odluka o žalbi ne smiju rezultirati nikakvim diskriminirajućim aktivnostima.

Odluku o žalbi donosi ravnatelj na temelju nalaza i prijedloga danih u izvještaju Odbora.

Ukoliko ravnatelj utvrdi da nisu uzete u obzir sve činjenice kod prijedloga odluke Odbora, ili da su nove

činjenice stečene nakon tog prijedloga, vratiti će predmet Odboru na preispitivanje. Prijedlog odbora je obvezujući za ravnatelja.

Odluka ravnatelja je konačna i ne može biti predmet ponovne žalbe.

4.4 Završne aktivnosti

O obrazloženoj odluci o rješenju žalbe HAA obavještava podnositelja u pisanom obliku i, kada je primjenjivo, upućuje ga na eventualna pravna sredstva.

Predmet žalbe obvezno sadrži: izvornik žalbe s priložima, obavijest podnositelju o zaprimljenoj žalbi stručna mišljenja, dokumente koji se odnose na imenovanje Odbora za predstavke, Izvještaj Odbora za predstavke s preporukom, dokumentiranu odluku ravnatelja o žalbi koja se dostavlja podnositelju.

4.5 Izvještavanje o žalbama

Ravnatelj jednom godišnje analizira žalbe i načine njihova rješavanja te u okviru izvještaja Upravine ocjene sustava upravljanja izvještava o tome Akreditacijsko i Upravno vijeće.

5. PRIMJENJIVI DOKUMENTI

- HRN EN ISO/IEC 17011 *Ocjenjivanje sukladnosti - Zahtjevi za akreditacijska tijela koja akreditiraju tijela za ocjenjivanje sukladnosti*
- HAA-Pr-2/1, *Pravila za akreditaciju tijela za ocjenjivanje sukladnosti*
- Statut Hrvatske akreditacijske agencije