



INTERNATIONAL  
CERTIFICATION GROUP



# POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA

## SRPS ISO/IEC 17021-1:2015

INTERNATIONAL CERTIFICATION GROUP DOO BEOGRAD  
Dimitrija Tucovića 124, Beograd

## A. KONTROLA IZDANJA PROCEDURE POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA

Ovo kontrolisano izdanje procedure Postupanje sa prigovorima je:

Radnja:	Lice:	Potpis:
Izradio/la:	Žarko Đokić	
Kontrolisao/la:	Gordana Ristić	
Odobrio/la:	Radoje Đorda	

Korisnik kontrolisanog primerka:

Izdanje:	1
Datum izdanja:	01.01.2017
Broj kontrolisanog primerka:	
Korisnik kontrolisanog primerka:	
Potpis korisnika primerka:	

© Procedura Postupanje sa prigovorima je ekskluzivno vlasništvo INTERNATIONAL CERTIFICATION GROUP DOO BEOGRAD i zabranjeno je izdavanje ili reprodukovanje na bilo koji način, bez prethodnog pisanog odobrenja vlasnika.

Primerci ove procedure Postupanje sa prigovorima izdaju se bilo kojoj zainteresovanoj strani isključivo po odobrenju Direktora INTERNATIONAL CERTIFICATION GROUP DOO BEOGRAD ili lica koje ima hijerarhijsko odobrenje za vršenje ove radnje.

## B. IZMENE

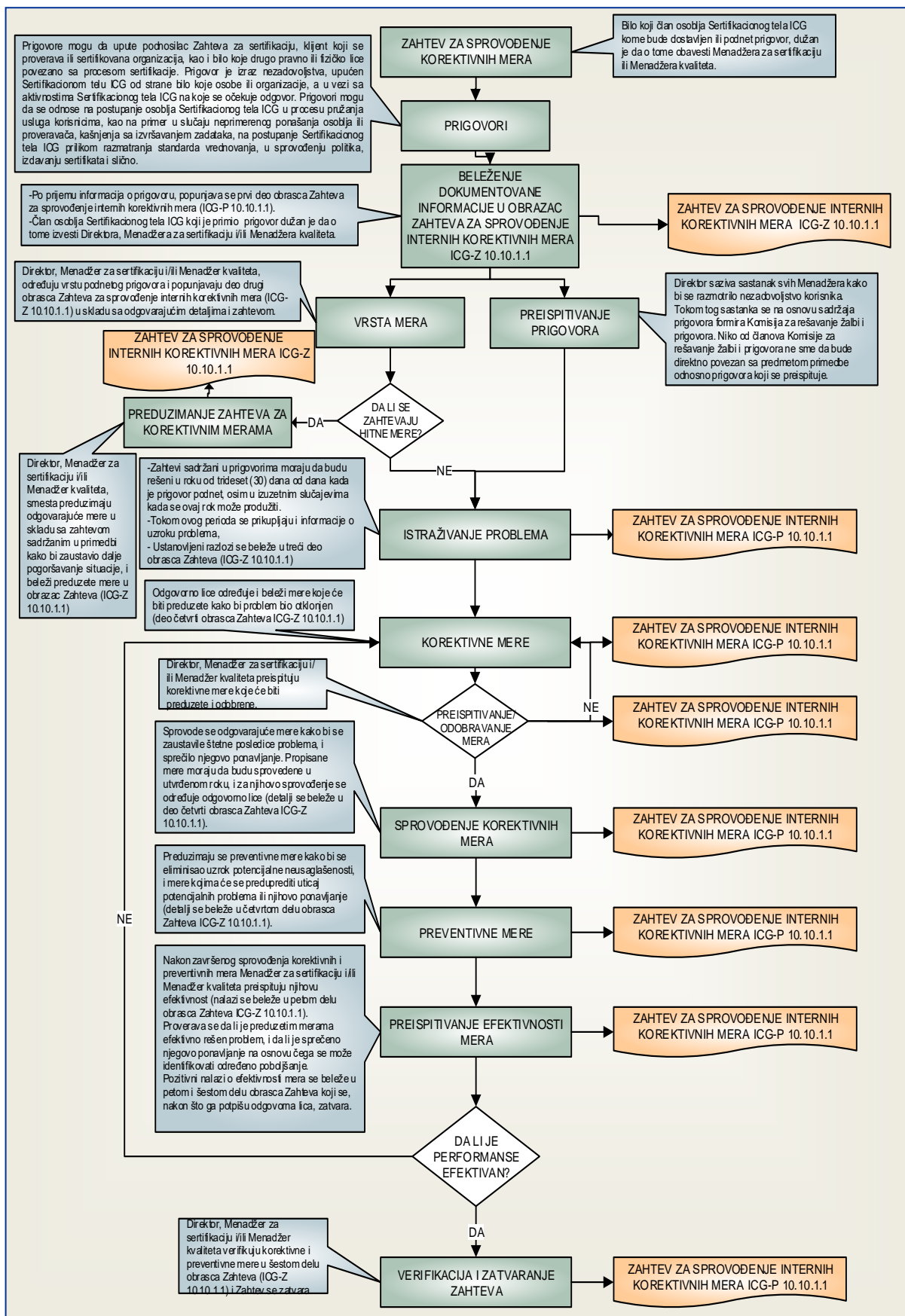
Ovo izdanje procedure Postupanje sa prigovorima pripada kontrolisanim dokumentima sistema kvaliteta INTERNATIONAL CERTIFICATION GROUP DOO BEOGRAD. Izdavanja i izmene ovog dokumenta sprovode se shodno proceduri **ICG-P 10.7.5.3 Upravljanje dokumentovanim informacijama**.

Svi kontrolisani primerci procedure Postupanje sa prigovorima sadrže tabelu sa eventualnim promenama i sa obaveznim potpisom odobrenja:

Promena:		Promena učinjena na:			Odobrenje:
Redni broj:	Datum:	Poglavlje:	Strana:	Promena:	

## C. SADRŽAJ

A.	KONTROLA IZDANJA PROCEDURE POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA.....	1
B.	IZMENE .....	2
C.	SADRŽAJ.....	3
1.	SVRHA .....	5
2.	PODRUČJE PRIMENE.....	5
3.	NORMATIVNE REFERENCE.....	5
3.1.	Standardi .....	5
3.2.	Smernice, uputstva i pravilnici .....	5
3.3.	Povezani dokumenti .....	5
4.	TERMINI I DEFINICIJE .....	6
5.	ODGOVORNOST.....	6
6.	POSTUPAK/METOD.....	6
6.1.	Opšte odredbe.....	6
6.2.	Prijem prigovora .....	7
6.3.	Praćenje prigovora .....	8
6.4.	Početno preispitivanje prigovora .....	8
6.5.	Istraživanje prigovora .....	9
6.6.	Komisija za rešavanje žalbi i prigovora.....	10
6.7.	Odlučivanje o prigovoru .....	11
6.8.	Zatvaranje zahteva .....	12
6.9.	Godišnji izveštaji o prigovorima .....	12
7.	ZAPISI.....	13
8.	DODATNE INFORMACIJE .....	13



## 1. SVRHA

Procedura Postupanje sa prigovorima ima kao osnovni cilj da opiše metode koje se koriste kako bi se zabeležili, istražili i rešili prigovori koji se odnose na postupanje tokom sprovođenja celokupnog procesa pružanja usluga provere, sertifikacije i nadzora sistema menadžmenta kvalitetom koji sprovodi Sertifikaciono telo International Certification Group doo Beograd.

## 2. PODRUČJE PRIMENE

Proceduru Postupanje sa prigovorima čiji predmet obuhvata identifikaciju, istraživanje i rešavanje problema koji se mogu pojaviti kao dokumentovani izrazi nezadovoljstva korisnika, ili bilo kojih drugih zainteresovanih lica, a koji se odnose na postupanje u procesu sertifikacije sistema menadžmenta kvalitetom, primenjuje u svom radu Sertifikaciono telo International Certification Group doo Beograd.

## 3. NORMATIVNE REFERENCE

### 3.1. Standardi

Za svrhe primene sistema kvaliteta Sertifikacionog tela ICG primenjuju se standardi utvrđeni u Katalogu normativnih referenci (ICG-Z 10.7.5.3.4).

### 3.2. Smernice, uputstva i pravilnici

Za svrhe primene sistema kvaliteta Sertifikacionog tela ICG primenjuju se smernice, uputstva i pravilnici utvrđeni u Katalogu normativnih referenci (ICG-Z 10.7.5.3.4).

### 3.3. Povezani dokumenti

ICG-Q.M.	Poslovnik o kvalitetu
ICG-Z 10.10.1.1	Zahtev za sprovođenje internih korektivnih mera
ICG-U 10.8.5.1.1	Pravilnik o sertifikaciji
ICG-U 10.10.2.1	Pravilnik o radu Komisije za rešavanje žalbi i prigovora
ICG-Z 10.10.2.1	Zapisnik sa zasedanja Komisije za rešavanje žalbi i prigovora
	Propisi o sertifikaciji

## 4. TERMINI I DEFINICIJE

Za svrhe primene sistema kvaliteta Sertifikacionog tela ICG primenjuju se termini i definicije određene u Katalogu termina i definicija (ICG-Z 10.7.5.3.5).

## 5. ODGOVORNOST

Direktor, Menadžer za sertifikaciju, Menadžer kvaliteta i Komisija za rešavanje žalbi i prigovora.

## 6. POSTUPAK/METOD

### 6.1. Opšte odredbe

6.1.1. Važan princip rada Sertifikacionog tela ICG je reagovanje na prigovore. Strane koje se oslanjaju na sertifikaciju očekuju da se prigovori prouče i, ukoliko se utvrdi da su oni opravdani, treba da imaju poverenje da se po prigovorima postupa na odgovarajući način i da se ulaže potreban trud radi njihovog rešavanja. Sertifikaciono telo ICG je uspostavilo efikasan elektronski sistem reagovanja na prigovore, u okviru kog se na brz način procenjuje prigovor, odgovara na njega i donose određene odluke ukoliko se proceni opravdanost prigovora.

Efektivno odgovaranje na prigovore je značajno sredstvo zaštite Sertifikacionog tela ICG, njegovih klijenata i drugih korisnika sertifikacije, od grešaka, propusta ili nerazumnog ponašanja. Poverenje u poslove sertifikacije Sertifikacionog tela ICG je zaštićeno pošto se svi prigovori tretiraju na odgovarajući način i shodno ovoj Proceduri.

6.1.2. Sertifikaciono telo ICG je obezbedilo javno dostupan opis procesa postupanja sa prigovorima na sajtu <http://www.icertgroup.org> dok je ova Procedura dostupna na zahtev svim zainteresovanim stranama.

Proces postupanja sa prigovorima daje jasne odrednice, u pojmovnom i jezičkom smislu o načinu podnošenja i postupanja sa prigovorima. Proces postupanja sa prigovorima objavljen na sajtu Sertifikacionog tela ICG dostupan je u elektronskoj formi kako korisnicima, tako i svim drugim zainteresovanim stranama, čime se nijednom podnosiocu prigovora ne daje prednost.

6.1.3. Prigovore mogu da upute podnosilac Zahteva za sertifikaciju, klijent koji se proverava ili sertifikovana organizacija, kao i bilo koje drugo pravno ili fizičko lice povezano sa procesom sertifikacije.

6.1.4. Prigovor je izraz nezadovoljstva, upućen Sertifikacionom telu ICG od strane bilo koje osobe ili organizacije, a u vezi sa aktivnostima Sertifikacionog tela ICG na koje se očekuje odgovor.

6.1.5. Bilo koja strana koja je zainteresovana da uputi prigovor dužna je da to učini u pisanoj formi u roku od petnaest (15) radnih dana od dana kada je obaveštena o odluci.

6.1.6. Prigovori mogu da se odnose na postupanje osoblja Sertifikacionog tela ICG u procesu pružanja usluga korisnicima, kao na primer u slučaju neprimerenog ponašanja osoblja ili proveravača, kašnjenja sa izvršavanjem zadataka i slično.

Prigovori takođe mogu da se odnose na postupanje Sertifikacionog tela ICG prilikom razmatranja standarda vrednovanja, u sprovođenju politika i izdavanju sertifikata.

6.1.7. Odgovor na svaki prigovor koji se odnosi na sertifikovanog klijenta, Sertifikaciono telo ICG dostavlja sertifikovanom klijentu na koga se odnosi, u roku ne dužem od trideset (30) dana od dana kada je prigovor primljen.

6.1.8. Sve informacije do kojih Sertifikaciono telo ICG dođe u procesu rešavanja prigovora smatraju se poverljivim i sa njima se postupa u skladu sa principom poverljivosti.

6.1.9. Proces postupanja sa prigovorima obuhvata najmanje sledeće elemente i metode:

- prikaz postupka za prijem, validaciju i istraživanje prigovora, kao i za odlučivanje o tome koje mere treba preduzeti u odnosu na njih;
- istragu o prigovorima i njeno zapisivanje, uključujući i mere preduzete kao odgovor na prigovor;
- obezbeđivanje da svaka odgovarajuća korekcija i korektivna mera budu preduzete.

6.1.10. Sertifikaciono telo ICG, za svaki podneti prigovor nastoji da prikupi i verifikuje sve neophodne informacije za njegovu validaciju.

6.1.11. Odluku o ishodu prigovora mogu da donesu (preispituju ili odobravaju):

- Direktor;
- Tročlani tim koji se sastoji od Direktora, Menadžer za sertifikaciju i Menadžer kvaliteta, ili
- **Komisija za rešavanje žalbi i prigovora**, u čijem radu je osigurano da ne učestvuje(u) osoba(e) koja(e) je/su prethodno bila(e) angažovana(e) na predmetu prigovora.

6.1.12. Podnosilac prigovora, kad god je to moguće, dobija zvaničnu pisanu informaciju od Sertifikacionog tela ICG o zaključcima, eventualnim aktivnostima u vezi sa prigovorom i završetku procesa njegovog rešavanja.

6.1.13. Sertifikaciono telo ICG u dogovoru sa klijentom i podnosiocem prigovora utvrđuje, da li i u kojoj meri predmet prigovora i njegovo rešenje treba da budu javno dostupni.

## 6.2. Prijem prigovora

6.2.1. Nakon podnošenja prigovora, Sertifikaciono telo ICG beleži prijem prigovora i dodeljuje mu jedinstveni identifikacioni broj.

6.2.2. U zapisu prigovora, jasno se identifikuju zahtevi podnosioca prigovora. Utvrđuje se da li se prigovor odnosi na aktivnosti sertifikacije za koje je Sertifikaciono telo ICG odgovorno i ako je tako, uzima ga u razmatranje. Ukoliko se prigovor odnosi na sertifikovanog klijenta, onda se u ispitivanju prigovora razmatra efektivnost sertifikovanog sistema menadžmenta kvalitetom.



6.2.3. Osim zahteva podnosioca prigovora, u zapis prigovora moraju da budu upisane i sve ostale informacije potrebne za efikasno upravljanje prigovorima, kao što su:

- Opis prigovora i odgovarajući podaci podrške;
- Tražena nadoknada;
- Odgovarajući postupci na koje se prigovor odnosi;
- Rok za dostavljanje odgovora;
- Podaci o ljudima, službi, ogranku, organizaciji i slično, kao i
- Momentalno preduzete mere (ako je primenljivo).

6.2.4. Svi prigovori ili primedbe podneti Sertifikacionom telu ICG saopštavaju se Direktoru, Menadžeru za sertifikaciju i/ili Menadžeru kvaliteta. U slučajevima kada se radi o usmenim prigovorima, oni moraju da budu u potpunosti dokumentovani, potpisani i prosleđeni Menadžeru za sertifikaciju ili Menadžeru kvaliteta na dalje razmatranje.

### 6.3. Praćenje prigovora

6.3.1. Sertifikaciono telo ICG po prijemu svakog prigovora, potvrđuje podnosiocu prigovora da je prigovor primljen.

6.3.2. Sertifikaciono telo ICG prati sve podnete prigovore, od trenutka njihovog prijema, tokom celog postupka, sve do trenutka kada podnosilac prigovora bude zadovoljan ili kada bude doneta konačna odluka.

6.3.3. Tokom procesa postupanja sa prigovorima, Sertifikaciono telo ICG obaveštava podnosioca prigovora o statusu prigovora, na njegov zahtev i u redovnim vremenskim intervalima, a najmanje do ranije utvrđenog roka.

### 6.4. Početno preispitivanje prigovora

6.4.1. Direktor, Menadžer za sertifikaciju i/ili Menadžer kvaliteta Sertifikacionog tela ICG ocenjuju svaki prigovor u skladu sa opštim kriterijumima kao što su:

- Ozbiljnost;
- Bezbednosne implikacije;
- Složenost;
- Potencijalni uticaji prigovora, i
- Potreba i mogućnost trenutnog delovanja.

6.4.2. Ukoliko se ustanovi da je doveden u pitanje neki od kriterijuma navedenih u prethodnoj tački ove Procedure, određuje se vrsta hitnih mera koje je potrebno preduzeti.

6.4.3. Odluku o preduzimanju hitnih mera predlažu Menadžer za sertifikaciju i/ili Menadžer kvaliteta, i odobrava je Direktor.

6.4.4. Ukoliko utvrde da nije neophodno preduzimati hitne mere, Direktor, Menadžer za sertifikaciju i/ili Menadžer kvaliteta određuju vrstu prigovora odnosno mera koje je potrebno preduzeti po prigovoru, i beleže je u obrazac **Zahteva za sprovođenje internih korektivnih mera (ICG-Z 10.10.1.1)**.

6.4.5. Uzimajući u obzir personalni princip, vrste prigovora, odnosno mera koje je potrebno preduzeti po prigovoru se određuju, u zavisnosti od toga:

**A:** da li je Sertifikaciono telo ICG nadležno da odlučuje o podnetom prigovoru;

**B:** da li je Direktor nadležan da odlučuje o prigovoru;

**C:** da li je neophodno da o prigovoru odlučuje tim članova rukovodstva, koji čine Direktor, Menadžer kvaliteta i Menadžer za sertifikaciju, i

**D:** da li je za odlučivanje o određenom prigovoru neophodno formirati Komisiju za rešavanje žalbi i prigovora.

6.4.6. Direktor je nadležan za odlučivanje po prigovorima podnetim iz sledećih razloga:

- prekoračenje utvrđenih rokova za izvršenje usluge;
- prekoračenje utvrđenih rokova za izdavanje sertifikata;
- ophođenje zaposlenih i spoljnih saradnika prema korisnicima/klijentima, i
- neadekvatno postupanje sa dokumentacijom podnosioca prigovora.

Tim članova rukovodstva, koji čine Direktor, Menadžer kvaliteta i Menadžer za sertifikaciju, je nadležan za odlučivanje po prigovorima zbog načina:

- postupanja tokom procesa sertifikacije;
- razmatranja standarda vrednovanja, i
- sprovođenja politika.

Komisija za rešavanje žalbi i prigovora je nadležna za odlučivanje po prigovorima koji se odnose na:

- postupanje prilikom odlučivanja o određenom pitanju;
- valjanost načina odlučivanja o određenom pitanju.

Ukoliko Direktor ili tim članova rukovodstva utvrde da samostalno ne mogu doneti odluku o određenom prigovoru imaju pravo da zatraže od Komisije za obezbeđivanje nepristrasnosti savetodavno mišljenje, koje nije obavezujuće.

Takođe, ukoliko Direktor ili tim članova rukovodstva utvrde da je zbog celishodnosti odluke o određenom prigovoru bolje formirati Komisiju za rešavanje žalbi i prigovora, za svaki prigovor se može formirati Komisija.

## 6.5. Istraživanje prigovora

6.5.1. Sertifikaciono telo ICG ulaže sve opravdane napore kako bi primljeni prigovor bio istražen, uključujući i sve relevantne okolnosti i informacije u vezi sa njim. Stepem istraživanja određenog prigovora u svakom konkretnom slučaju je primeren ozbiljnosti i učestalosti javljanja prigovora.

6.5.2. Direktor, Menadžer za sertifikaciju i/ili Menadžer kvaliteta zajednički ocenjuju problem iznet u prigovoru i odlučuju o neposrednim korektivnim merama. Oni se mogu konsultovati sa zainteresovanim stranama o načinu rešavanja utvrđenog problema.

Svi detalji postupanja sa podnetim prigovorom se beleže u obrazac **Zahteva za sprovođenje internih korektivnih mera (ICG-Z 10.10.1.1)**.

Svi prigovori mogu da budu rešeni direktnim i/ili dugoročnim korektivnim ili/i preventivnim merama, kao što su na primer obučavanje osoblja, izmene dokumenata ili podataka sistema kvaliteta, sprovođenje ponovnih provera korisnika ili u krajnjem slučaju ponovnim vrednovanjem neusaglašenosti korisnika.

6.5.3. Lice odgovorno za primenu odgovarajućih mera u odnosu na određeni prigovor, u svakom pojedinačnom slučaju obaveštava podnosioca prigovora o napretku u rešavanju prigovora koji je uputio.

## 6.6. Komisija za rešavanje žalbi i prigovora

6.6.1. Prilikom preispitivanja prigovora Direktor odlučuje o prigovoru, ili saziva sastanak svih Menadžera kako bi se razmotrilo nezadovoljstvo korisnika. Tokom tog sastanka u zavisnosti od vrste prigovora i odluke članova rukovodstva, može se formirati i Komisija za rešavanje žalbi i prigovora. Prilikom izbora članova Komisije za rešavanje žalbi i prigovora vodi se računa da niko od odabranih članova nije direktno uključen u predmet zbog kog je podnet prigovor.

Direktor imenuje članove Komisije za rešavanje žalbi i prigovora.

6.6.2. Minimalno jedan član Komisije za rešavanje žalbi i prigovora u svakom konkretnom slučaju uvek ima neophodna tehnička znanja o predmetu prigovora. Predsednik Komisije za rešavanje žalbi i prigovora se bira na prvoj sednici.

6.6.3. Komisija za rešavanje žalbi i prigovora se saziva i preispituje problem naveden u prigovoru u roku od dvadeset (20) dana od dana kada je prigovor podnet Sertifikacionom telu ICG.

6.6.4. U svrhu preispitivanja zahteva sadržanog u prigovoru, svi relevantni dokumenti se dostavljaju Komisiji za rešavanje žalbi i prigovora, koju osim toga, Direktor i Menadžer za sertifikaciju obavezno obaveštavaju o svim detaljima i činjenicama kojima raspolažu o navedenom prigovoru.

6.6.5. O sastavu Komisije za rešavanje žalbi i prigovora, pravovremeno se obaveštava i podnosilac prigovora, koji ima pravo da zahteva (u pisanoj formi) izužeće nekog od članova Komisije.

6.6.6. Ukoliko Direktor Sertifikacionog tela ICG prihvati zahtev korisnika da određeni član bude izuzet iz sastava Komisije za rešavanje žalbi i prigovora, neki drugi član ili tehnički ekspert, koji nije ni koji način povezan sa predmetom prigovora postaje član Komisije.

6.6.7. U radu Komisije za rešavanje žalbi i prigovora mogu da učestvuju (kao gostujući članovi):

- članovi Komisije za sertifikaciju koji nisu bili uključeni u proces sertifikacije odnosnog klijenta koji je podneo prigovor;

- članovi Komisije za sertifikaciju koji nisu učestvovali u donošenju sporne odluke koja je predmet prigovora;
- spoljni konsultanti i tehnički eksperti, koji su nezavisni u odnosu na prigovor, sa ciljem da se obezbede adekvatni saveti o tehničkim pitanjima, ili
- bilo koja druga osoba (korisnik, svedok, članovi osoblja Sertifikacionog tela ICG) ukoliko se proceni da je neophodna za postupanje sa prigovorom.

Svi gostujući članovi Komisije za rešavanje žalbi i prigovora, blagovremeno se obaveštavaju o datumu, mestu i vremenu održavanja sednice Komisije.

6.6.8. Način rada i delovanje Komisije za rešavanje žalbi i prigovora detaljno je utvrđeno u **Pravilniku o radu Komisije za rešavanje žalbi i prigovora (ICG-U 10.10.2.1)**.

### 6.7. Odlučivanje o prigovoru

6.7.1. Nakon odgovarajućeg istraživanja prigovora, Direktor Sertifikacionog tela ICG, Menadžeri ili Komisija za rešavanje žalbi i prigovora donose odluku o određenom prigovoru, koja mora da sadrži rešenje problema, i eventualno metode kojima bi se sprečila njegova ponovna pojava u budućnosti.

6.7.2. Ukoliko neki prigovor Sertifikaciono telo ICG ne može da reši trenutno, tada se sa njim postupa na način koji će dovesti do njegovog rešavanja u što je moguće kraćem roku.

6.7.3. Konačna i obavezujuća odluka o zahtevu koji je predmet prigovora mora da bude doneta i sprovedena najkasnije u roku od dva (2) meseca od dana kada je prigovor podnet Sertifikacionom telu ICG.

Direktor Sertifikacionog tela ICG, Menadžeri i Komisija za rešavanje žalbi i prigovora rešavaju prigovore na objektivnan način, poštujući princip nezavisnosti.

6.7.4. Tokom perioda dok se preispituje prigovor, na snazi je prethodno važeća odluka Sertifikacionog tela ICG.

6.7.5. Odluka Komisije za rešavanje žalbi i prigovora je konačna i ne može je ukinuti ili promeniti nijedna druga Komisija.

6.7.6. Odluke o prigovorima, ili ma koja radnja preduzeta u vezi sa prigovorom, se u potpunosti dokumentuju i podnosiocu prigovora ili uključenom osoblju, kao i zainteresovanim stranama se dostavljaju odmah nakon donošenja odluke ili preduzimanja mera.

6.7.8. Kopije odluke Komisije za rešavanje žalbi i prigovora se mogu dostaviti svim zainteresovanim stranama. Relevantne informacije o prigovoru mogu da se nađu u zapisu u formi obrasca **Zahteva za sprovođenje internih korektivnih mera (ICG-Z 10.10.1.1)**.

## 6.8. Zatvaranje zahteva

6.8.1. Ukoliko podnosilac prigovora prihvati ponuđenu odluku ili meru, ta odluka ili mera moraju da budu sprovedene i zabeležene.

6.8.2. Menadžer kvaliteta čuva i održava dokumentovane prigovore, kao i sve relevantne popunjene obrasce i zapise koji se odnose na prigovore koliko god je potrebno, odnosno dok sve neophodne mere ne budu sprovedene.

6.8.3. Kada rezultati svih preduzetih mera budu poznati, pozitivni i verifikovani, zahtev se zatvara.

6.8.4. Ukoliko podnosilac prigovora odbaci ponuđenu odluku ili meru, prigovor mora ostati otvoren. Odbacivanje ponuđene odluke se obavezno zapisuje, a podnosilac prigovora se obaveštava o raspoloživim alternativnim vidovima internih ili eksternih resursa.

6.8.5. Sertifikaciono telo ICG u situaciji navedenoj u prethodnom članu, nastavlja da prati napredovanje prigovora, sve dok se svi mogući opravdani interni i eksterni resursi ne iscrpe odnosno dok podnosilac prigovora ne bude zadovoljan.

## 6.9. Godišnji izveštaji o prigovorima

6.9.1. Menadžer kvaliteta sačinjava godišnji izveštaj koji sadrži pregled podnetih žalbi i prigovora, i koji se razmatra tokom sastanaka predviđenih za preispitivanje od strane rukovodstva Sertifikacionog tela ICG (detaljnije: ICG-P 10.5.1 Odgovornost rukovodstva).

6.9.2. Sertifikaciono telo ICG zapisuje performanse rešavanja prigovora, uspostavilo je i primenjuje procedure za zapisivanje prigovora i odgovora, za korišćenje tih zapisa i upravljanje njima, istovremeno štiteći sve lične informacije i obezbeđujući poverljivost podnosiocu prigovora. Što obuhvata sledeće:

- definisanje koraka za identifikovanje, sakupljanje, klasifikovanje, održavanje, skladištenje i uklanjanje dokumentovanih informacija;
- zapisivanje postupanja sa prigovorom i održavanje tih dokumentovanih informacija, i to poklanjajući najveću pažnju čuvanju takvih dokumentovanih informacija u elektronskom obliku, pošto se dokumentovane informacije i u tom obliku mogu izgubiti kao posledica pogrešnog rukovanja ili zastarevanja;
- vođenje dokumentovanih informacija o vrsti obuke i uputstvima koje su dobile osobe uključene u proces rešavanja prigovora;
- definisanje kriterijuma koje Sertifikaciono telo ICG primenjuje pri odgovoru na zahteve za podnošenje dokumentovanih informacija datih od strane podnosioca prigovora ili njegovih/njenih zastupnika;
- to može uključivati vremenske rokove, vrste informacija koje će se stavljati na uvid, kome i u kom obliku;
- definisanje načina na koji će statistički depersonalizovani podaci o prigovorima biti prikazani u javnosti, i kada.

6.9.3. Svi prigovori se klasifikuju i zatim se analiziraju prilikom sastanaka predviđenih za preispitivanje od strane rukovodstva, kako bi se identifikovali sistematski, ponovljeni ili pojedinačni problemi i trendovi, i kako bi se pomoglo u otklanjanju uzroka.

## **7. ZAPISI**

Sertifikaciono telo ICG održava zapise o postupanju sa prigovorima:

- Zapisnik sa zasedanja Komisije za rešavanje žalbi i prigovora ICG-Z 10.10.2.1.

## **8. DODATNE INFORMACIJE**

8.1.1. Podnosioci prigovora imaju pravo da iznesu primedbe u odnosu na sastav i nepristrasnost članova Komisije za rešavanje žalbi i prigovora, koje ocenjuje Direktor Sertifikacionog tela ICG.

8.1.2. Menadžer kvaliteta (u izveštaju koji priprema za preispitivanje od strane rukovodstva) mora da uzme u obzir postojanje bilo kakvih tendencija koje govore da se problemi mogu ponoviti.

8.1.3. Nijedan član Komisije za sertifikaciju koji ima direktan interes ili koji se na bilo koji način može dovesti u vezu sa predmetom prigovora ne može da bude uključen u tim koji razmatra prigovor/primedbu.

Ukoliko se ustanovi da je bilo koji član Komisije direktno povezan sa predmetom prigovora/primedbe, Direktor Sertifikacionog tela ICG imenuje drugu osobu koja će zameniti tog člana.