

PRITOŽBE IN PRIZIVI

1.0 Splošno

Za reševanje pritožb in prizivov strank imamo izdelan postopek, s katerim zagotovimo reševanje problemov, ki so predmet pritožbe. Pritožba ali priziv pritožnika mora biti podana v pisni obliki ali pa se naredi zapis ustne pritožbe - Obrazec RTI-431/x.

Strankam je na razpolago tudi Knjiga pripomb in pritožb, ki se nahaja v sprejemni pisarni.

1.1 Sprejem pritožbe ali priziva

Pritožbe sprejemajo pomočnik direktorja za organizacijo in kadre, tehnični vodja ali vodja kakovosti. Morebitne pripombe, prizive ali pritožbe na postopek moramo dokumentirati, zapis pa podpiše pritožnik in predstavnik preskusnega laboratorija oziroma kontrolnega organa.

1.1.1 Zapis o pritožbi

V zapisu pritožbe morajo biti podatki, ki točno določajo pritožnika in postopke, ki so predmet pritožbe. To so:

- ime pritožnika,
- oznaka naročila / vloge,
- opis nepravilnosti,
- podpis pritožnika in osebe, ki je izdelala zapisnik
- datum pritožbe.

1.2 Obravnava

Pritožbe obravnava tehnični vodja.

Tehnični vodja pritožbe najprej prouči in razdeli v naslednje skupine:

- * pritožbe, ki so že rešene,
- * pritožbe, ki jih je možno rešiti takoj,
- * pritožbe, ki jih je možno rešiti samo s sodelovanjem osebja,
- * pritožbe, pri katerih je potrebna raziskava za ugotavljanje vzrokov.

V odvisnosti od pritožbe nato s sodelavci prouči dokumentacijo in druge informacije vezane na postopek (preskus ali kontrolni pregled). V primeru, da je ugotovljena neskladnost, je potrebna presoja tistega dela postopka, v katerem je bila neskladnost odkrita. S presojo preverimo v celoti ali delno izveden postopek. Ugotovljene neskladnosti obravnavamo skladno s postopkom v referenčnem dokumentu, AK-2.4.3-01-X3, Odstopanja od dokumentirane politike.

Če ugotovimo, da je bil postopek pravilno izveden in, da poročilo o postopku ustreza rezultatom, o tem pisno obvestimo pritožnika. V kolikor pritožnik meni, da je potrebno postopek ponoviti (v celoti ali delno), od njega zahtevamo kritje vseh stroškov.

Če ugotovimo, da postopek ni bil ustrezno izveden, ga izvajalec korektno ponovi na svoje stroške.

1.3 Odgovor

Pritožniku pošljemo pisni odgovor, ne glede na to ali je bila pritožba upravičena ali ne.

Rok za predajo pisnega odgovora je 30 dni po sprejemu pritožbe.

2 Rok priziva:

Vložnik lahko zoper ugotovitve, kontrolnega organa, v izdanem kontrolnem poročilu vloži pisni priziv v roku 15-tih dni po izdaji kontrolnega poročila..