

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 - Obrazec RTI-321/x.

Strankam je na razpolago tudi Knjiga pripomb in pritožb, ki se nahaja v sprejemni pisarni za RKP in pri vodi sektorja za RPL.

1.1 Sprejem pritožbe ali priziva

Pritožbe sprejemajo vodje sektorjev, 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 Zapisnik o pritožbi

V zapisniku 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 in prizive obravnava tehnični vodja.

Tehnični vodja pritožbe, prizive najprej prouči in razdeli v naslednje skupine:

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

V odvisnosti od pritožbe ali priziva 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 ali priziv upravičena ali ne.

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

2 Priziv:

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