



**ИНСТИТУТ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА НА
РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

**Управување со жалби
Management of Complaints**

ПР 06 - 01

Содржина

- 1. ЦЕЛ**
- 2. ДЕФИНИЦИЈА**
- 3. ПРОЦЕДУРА**
- 4. ЗАВРШНИ АКТИВНОСТИ**

1. Цел

Целта на оваа интерна процедура, издадена од директорот на Институтот за акредитација на Република Македонија (во понатамошниот текст: ИАРМ) на основа на член 23 од Статутот на ИАРМ, е да воспостави рамка за управување со жалбите кои се добиваат од акредитираните тела или од други извори, а се однесуваат на работата на ИАРМ, акредитираните тела или други субјекти.

2. Дефиниција (согласно МКС EN ISO/IEC 17011:2006)

Жалба е изразување на незадоволство, различно од приговор, од кое било лице или организација до телото за акредитација и се однесува на активностите на телото за акредитација, или акредитираното тело за оцена на сообразност.

Жалбата претставува официјално писмено барање доставено до ИАРМ во кое акредитираните тела, телата во постапка за акредитација или други заинтересирани лица можат да изразат незадоволство во случаи кога:

- не се задоволни од работењето на ИАРМ;
- не се задоволни од активностите на акредитираните тела;
- некое тело бесправно се повикува на акредитација од ИАРМ, или пак бесправно го користи логото на ИАРМ.

3. Процедура

Општо

Жалбата се доставува до ИАРМ, лично или по пошта, се архивира и веднаш се доставува до менаџерот за квалитет и до Директорот на ИАРМ.

Менаџерот за квалитет ја евидентира жалбата во образецот ОБ 06-01 и ѝ доделува „регистрационен број на жалбата“ согласно архивскиот број. Во истиот образец се евидентира севкупниот тек на активности кои се преземаат во однос на жалбата.

На основа на добиените информации, менаџерот за квалитет го пополнува полето за опис на жалбата. Менаџерот за квалитет во соработка со директорот и соодветниот раководител на секторот/одделение прави анализа, со цел да се реши жалбата и да се заклучи што ќе му се одговори на подносителот на жалбата. Доколку жалбата се однесува на работата на оценувачите се постапува согласно точка 3а.

Анализата опфаќа проверка на сообразност со барањата на системот за квалитет на ИАРМ, стандардите и документите на ЕА, ИЛАС, IAF, преглед на записите за изведување на постапки за акредитација, преглед на документацијата на акредитираните тела, како и преглед на документацијата која е доставена како доказен материјал од страна на поднесувачот на жалбата, (доколку има таква документација). По потреба, ИАРМ ќе побара дополнителни објаснувања и од правната служба или ќе изведе други активности.

За обезбедување на независност и објективност во решавањето на жалбите, не се вклучуваат лица на кои непосредно или посредно се однесува жалбата како и лица кои директно или индиректно се поврзани со подносителот на жалбата

Конечната одлука во однос на жалбите е во надлежност на директорот на ИАРМ.

а) жалба на работата на ИАРМ

Секој може да поднесе жалба во однос на работата на ИАРМ. Акредитираните тела можат да поднесат жалба за секоја фаза од работата, која ја извршил ИАРМ (на пример, погрешно доставена сметка, жалба која се однесува на висината на трошоците за услугите на ИАРМ,

одлагањето, недостаток на информации, начинот на однесување на оценувачите, иако нивното однесување не влијаело на резултатите од оценување итн.).

При разгледувањето на жалбите кои се однесуваат на работата на ИАРМ, се разгледуваат околностите кои се причина за поднесената жалба и се наложува преземање на корективни, по потреба превентивни мерки или може да се отфрли жалбата како неоснована.

Во случај жалбата да се однедува на работата на оценувачите на ИАРМ, во анализата на истата се вклучува и Комитетот за оцена на лица.

За преземените мерки, ИАРМ писмено го известува подносителот на жалбата во рок од еден месец од денот на поднесувањето.

б) жалба на работата на акредитираните тела

Менаџерот за квалитет ја спроведува постапката за решавање на жалбите кои се однесуваат на работата на акредитираните тела. Жалбата поднесена по однос на работата на акредитираното тело менаџерот за квалитет ја доставува до акредитираното тело за разгледување. Акредитираното тело треба да го извести ИАРМ за неговите наоѓања по однос на жалбата и за мерките кое истото планира да ги преземе или ги презело. Менаџерот за квалитет, согласно анализата на жалбата, му дава препораки на директорот на ИАРМ, при што може :

- да му предложи на директорот на ИАРМ да ја отфрли жалбата како неоснована;
- да побара од акредитираното тело да преземе корективни мерки во одреден временски период;
- да му предложи на директорот суспендирање или одземање на акредитацијата.

При утврдувањето на основаноста на жалбата, лицата кои се вклучени во анализа на жалбата, ако е потребно, го проверуваат исполнувањето на барањата за акредитација преку:

- барање на дополнителни документи и информации од акредитираното тело;
- оцена на документацијата на акредитираното тело;
- извршување на редовни и вонредни надзори во најкраток можен рок.

ИАРМ писмено го известува подносителот на жалбата за резултатите од анализата на жалбата . Кога основаноста на жалбата може да се утврди без изведување на надзор, ИАРМ го известува подносителот на жалбата за одлуката по однос на неа во рок од 2 месеца од денот на добивањето на жалбата. Кога е потребен надзор, ИАРМ го известува подносителот на жалбата во рок од 1 месец од денот на извршениот надзор.

в) жалба која се однесува на работата на неакредитираните тела

Жалбите по однос на работата на неакредитираните тела може да се однесуваат на работата на неакредитираните тела кои, посредно или непосредно, изјавуваат дека се акредитирани за одредена област од ИАРМ или од други национални тела за акредитација, кои се членки на европските или меѓународните здруженија за акредитација. За неакредитирани тела се сметаат лаборатории за тестирање и калибрација, сертификациони и инспекциски тела, односно правни и физички лица кои не се акредитирани од ИАРМ или се акредитирани, но не за областа на која се однесува жалбата.

Клиентите на акредитираните или неакредитираните тела, самите акредитирани тела, како и други заинтересирани страни можат до ИАРМ да поднесат жалба која се однесува на одредена злоупотреба на работата на неакредитираните тела.

Ако жалбата се однесува на повикување на акредитацијата од ИАРМ од страна на неакредитирано тело, ИАРМ ја утврдува нејзината основаност. Доколку постои основано

сомневање дека жалбата е издржана и реална, ИАРМ ќе побара појаснувања од неакредитираното тело, доколку е потребно, а може и да организира и одржи состанок со раководни претставници на тоа тело. На евентуалниот состанок, ИАРМ го презентира својот став и предлага корективни мерки. Ако корективните мерки не се спроведат во целост, тогаш ИАРМ презема други мерки (на пример, известување до одговорните инспекциски тела, пријава до надлежниот суд итн.).

Кога жалбата се однесува за неакредитирано тело кое бара акредитација од друго национално акредитационо тело, кое е членка на европските или меѓународните здруженија за акредитација, ИАРМ ја утврдува основаноста на жалбата во соработка со тоа национално тело и започнува активности во врска со тоа.

Во процедурата за решавање на жалбата, која се однесува на работата на неакредитираните тела, потребно е внимателно и поединечно да се разгледаат сите докази врз кои се заснова жалбата.

За преземените активности, ИАРМ го известува подносителот на жалбата во рок од 2 месеца од денот на добивањето на жалбата.

4. Завршни активности

Директорот најмалку еднаш годишно ги анализира жалбите.