



У Сертификационом телу озбиљно се схватају сви евентуални приговори/жалбе/рекламације/оспоравања (надаље: жалба/приговор), из окружења и одмах се на њих реагује.

На захтев корисника услуга доставља им се поступак разрешавања жалби/приговора, описан у овом документу.

Сваку-и примљену-и жалбу/приговор Сертификационо тело одмах анализира ради утврђивања, да ли се она-он односи на послове сертификације, за које је оно одговорно.

Сертификационо тело спремно прихвата одговорност за све одлуке, донесене на свим нивоима процеса поступања са жалбама/приговорима.

Разматрање жалби/приговора и одлуке по њима никад не резултирају било каквим дискриминаторским мерама према предметном подносиоцу жалбе/приговора.

Поступак решавања жалби/приговора у Сертификационом телу обухвата следеће основне фазе:

- a) пријем, валидацију, истраживање жалбе/приговора, као и доношење одлука о томе, које мере предузети као одговор;
- b) праћење и записивање жалби/приговора, укључујући и предузете мере за њихово разрешавање;
- c) осигурање да су предузете све одговарајуће мере.

Крајњи рок за подношење жалби/приговора је 15 дана од дана пријема сертификата, односно завршетка поступка сертификације. Сертификационо тело ће на сваку жалбу/приговор одговорити у року не дужем од 30 дана.

Корисници услуга или друге заинтересоване стране могу уложити писану-и жалбу/приговор на свом пословном писму. На захтев корисника услуга, Сертификационо тело ће потврдити пријем писане-ог жалбе/приговора и, током поступка, обавештаваће корисника услуга, на погодан, договорен начин, о напретку процеса разрешавања жалбе/приговора.

Руководилац Сертификационог тела је одговоран за прикупљање и верификацију потребних информација, ради вредновања примљене-ог жалбе/приговора.

О анализирању узрока жалбе/приговора и њеном разрешавању стара се руководилац Сертификационог тела, који предлаже решења, која разматра и, на основу њих доноси коначну одлуку, трочлана Комисија за решавање жалби и приговора, састављена од чланова, који нису непосредно учествовали у предметном поступку сертификације.

Рокови за разрешавање жалби/приговора увек су кратки.

Ако је жалба/приговор оправдан-а, коначна одлука првенствено мора да задовољи подносиоца жалбе/приговора. Тежи се договору са подносиоцем жалбе/приговора.

Ако би то било сврсисходно и оправдано, подносиоцу жалбе/приговора рефундирала би се и евентуална штета, настала непажљивим радом особља Сертификационог тела.

Сертификационо тело званично, писаним путем (запис у слободној форми), увек погодно обавештава корисника услуга о исходу разматрања његовог поднеска жалбе/приговора и донетој одлуци.

У духу управљања неусаглашеностима, воде се записи о свим жалбама/приговорима и њиховом решавању, као и о донетим одлукама – предузетим корективним мерама у Сертификационом телу.

Такође, Иновациони центар Машинског факултета - Сертификационо тело ће, по потреби, у потпуности да сарађује у поступку, који, по изјављеној жалби странке, води надлежни суд, преко свог правног заступника.