



AKREDITIMI I KOSOVËS
ACCREDITATION OF KOSOVO

Direktorijat za akreditaciju Kosova

Tel: 038 20036563

Internet stranica: www.dak-ks.org

ŽALBENA PROCEDURA

DAK-PM-005

ODOBRENO OD,

GENERALNI DIREKTOR

Osman HAJDINI

SADRŽAJ

1. SVRHA	3
2. OKVIR	3
3. REFERENCE	3
4. REČNIK I SKRAĆENICE.....	3
5. ODGOVORNOSTI	3
6. OPIS PROCEDURE	3
6.1. Imenovanje komisije za rešavanje žalbi	3
6.2 Kriterijumi za članove komisije za rešavanje žalbi	3
6.3 Poverljivost	4
6.4 Rešavanje žalbi	4
6.5 Objavljivanje odluke	4
6.6 Monitoring i analiza	5
7. ANEKSI	5
8. ZAPISI	5
8. ISTORIJAT	5

1. SVRHA

Ovom procedurom se opisuje način na koji se rešavaju žalbe od strane DAK-a.

2. OKVIR

Ova procedura se koristi prilikom rešavanja žalbe koja je primljena u DAK u vezi sa:

- Posebnim aktivnostima koje preduzima DAK osoblje;
- Aktivnosti preduzete od strane tela za ocenjivanje usaglašenosti akreditovanih od strane DAK-a.

3. REFERENCE

Ova procedura se zasniva na:

- Zakon br. 03 /L-069 o akreditaciji i Zakon br. 04/L 007 o izmenama i dopunama Zakona br. 03 / L-069 o akreditaciji.
- Standard SK ISO/IEC 17011:20014 „Opšti zahtevi za akreditaciona tela koja vrše akreditaciju tela za ocenjivanje usaglašenosti“ (Paragraf 5.9 i 7.10).

4. REČNIK I SKRAĆENICE

U svrhu ovog dokumenta, uslovi i definicije koje su date u ovom dokumentu se sprovode na osnovu:

- Zakona br. 03/L-069 o akreditaciji i Zakon br. 04/L 007 o izmenama i dopunama Zakona br. 03 / L-069 o akreditaciji,
- standard SK ISO/IEC 17011:2014.

5. ODGOVORNOSTI

Odgovornosti osoblja uključenih u kontrolu evidencije su opisani u poglavlju 6 iz ove procedure.

6. OPIS PROCEDURE

6.1. Imenovanje komisije za rešavanje žalbi

Komisija za rešavanje žalbi se imenuje od strane DAK Generalnog direktora i sastoji se od 3 zvaničnika iz DAK centralne kancelarije, pod uslovom da nisu uključeni u akreditovanim datotekama u vezi sa TOU koje je dostavilo žalbu/ to jest na koje podnosilac pritužbe ukazuje. Generalni direktor DAK-a imenuje jednog od članova kao predsedavajućeg, a drugi su članovi Komisije.

6.2 Kriterijumi za članove Komisije za rešavanje podnetih žalbi

Kriterijumi na osnovu kojih se imenuju članovi Komisije za rešavanje žalbi su sledeći:

- treba da vrlo dobro poznaju DAK pocedure;

- treba da imaju iskustvo u standardima akreditacije za koje je podnet prigovor;
- ako nemaju bilo kakav sukob interesa u vezi sa žalbom;
- ako nisu uključeni u odgovarajući dosije akreditacije koji je predmet podnete žalbe.

6.3 Poverljivost

Članovi Komisije za žalbe treba da prijave bilo kakav interes koji može predstavljati sukob sa žalbom u kojoj su uključeni kao i da potpišu izjavu o poverljivosti.

6.4 Rešavanje žalbe

Žalbe se primaju i registruju od strane Menadžera za kvalitet.

DAK Generalni direktor imenuje članove komisije na osnovu kriterijuma koji su pomenuti u poglavlju 6.2.

Komisija za rešavanje žalbi analizira podneti prigovor i uzima u obzir ove informacije ako takve postoje:

- identifikuje podnosioca žalbe (adresa, telefon, faks, e-majl);
- predmet podnete žalbe;
- kratak opis situacije;
- podneta dokumentacija koja podržava podnetu žalbu;
- dokumentacija koju je podnosilac žalbe podneo u TOU, u slučaju da je žalba u vezi sa poslovanjem TOU;
- datum podnošenja žalbe;
- potpis podnosioca, ako je u pitanju predmet.

DAK zahteva od podnosioca u pisanoj formi da treba da podnese sve gore navedene informacije ako podneta žalba nije kompletna.

DAK obaveštava TOU o primljenoj žalbi.

U slučaju da su svi dostavljeni podaci potpuni, Komisija za rešavanje žalbe se sastaje i počinje da analizira žalbu i može odlučiti:

- a) da zahteva od podnosioca žalbe da dostavi dodatne informacije/zapise;
- b) da sprovede dodatnu procenu na samoj lokaciji TOU, ako se žalba odnosi na aktivnost TOU-a.

DAK može pozvati podnosioca žalbe da iznese svoj stav o odgovarajućoj žalbi kada primenljivi normativni dokumenti to nameću.

Komisija za rešavanje žalbe beleži zaključke sa sastanka u vidu zapisnika. Zaključak je napravljen uz saglasnost svih članova.

6.5 Objavljivanje odluke

U roku od tri radna dana nakon sastanka Komisije, Predsednik te Komisije priprema odgovor na žalbu koji se zasniva na zaključku i dostavlja ga DAK Generalnom direktoru na potpisivanje.

Podnosila žalbe može da donese odluku da se žali na odluku koju donese Komisija koja se bavi rešavanjem podnete žalbe.

6.6 Monitoring i analiza

Ako iz procesa žalbi proizilazi potreba za preduzimanjem korektivnih akcija, to će biti sprovedeno u skladu sa procedurom DAK - AM - 007 interna revizija, poglavlje 6.5.

Efikasnost preduzetih akcija na osnovu žalbe se:

- procenjuje tokom interne analize, ako se žalba odnosi na aktivnost DAK-a, ili
- tokom aktivnosti nadgledanja, ako se žalba odnosi na akreditovani TOU.

Menadžer kvaliteta zatim priprema izveštaj o podnetoj žalbi. Sva dokumentacija koja nastane na osnovu podnete žalbe se unosi u dosije koji je kreiran po podnetoj žalbi.

7. ANEKSI

N/A

8. ZAPISI I EVIDENCIJA

- PM-005-FO1, Registar podnetih žalbi
- Dosije podnetih žalbi (žalba, imenovanje komisije, dopisivanje i komunikacija, itd.)

8. ISTORIJAT

Datum izdavanja	Pripremljeno od	Opis sprovedenih promena
3.06.2015	Banuš Neziri	Čitav dokument je promenjen