

## Postupak rešavanja prigovora i žalbi– skraćena verzija

<b>Prijem prigovora/žalbe</b>	<p>Prigovori i žalbe se primaju isključivo u pisanoj formi.</p> <p>Prigovori se prosleđuju na dalje preispitivanje Direktor, a žalbe, ako su primljene u roku od 30 dana u odnosu na donešenu nepovoljnu odluku, Predsedniku <i>Forum za zainteresovanih strana komisije za obezbeđenje nepristrasnosti</i>. U slučaju da je žalba primljena posle navedenog roka, klijent se pisanim putem upućuje na ovu proceduru i njene odredbe i ovo obaveštenje odobrava Direktor.</p> <p>Nakon prijema žalbe i/ili prigovora, odgovorno lice informiše podnosioca o prijemu i saopštava rok u kome će biti razmotreni, a koji iznosi najviše 45 dana od dana prijema.</p> <p>Svaki prigovor koji se odnosi na sertifikovanog klijenta, sertifikaciono telo mora da prosledi, u roku od 14 dana, sertifikovanom klijentu na koga se odnosi.</p> <p><i>Od trenutka prijema žalbe, MSC je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju svih informacija neophodnih za validaciju žalbe.</i></p>
<b>Razmatranje prigovora i donošenje odluke</b>	<p>Po prijemu prigovora, preispituje se da li se prigovor odnosi na aktivnosti sertifikacije za koje je odgovorno sertifikaciono telo (zaposleni ili angažovano osoblje) ili se prigovor odnosi na sertifikovanog klijenta.</p> <p>Nakon što se sakupe sve relevantne informacije u vezi rešavanja prigovora, po potrebi i od klijenta, Komisija formira izveštaj sa predlogom rešenja prigovora i isti dostavlja direktoru.</p> <p>Svi podaci u vezi sa prigovorima podležu zahtevima poverljivosti, s obzirom na to da se odnosi na podnosioca prigovora i predmet prigovora.</p> <p><i>Dostava, istraga i odluka o prigovorima, ne smeju da rezultiraju bilo kakvom diskriminatorskom merom protiv podnosioca prigovora.</i></p> <p>Odluka o prigovoru mora da sadrži mere koje treba preduzeti u odnosu na njih.</p> <p><i>Svaki VALIDNI prigovor koji se odosi na sertifikovanog klijenta, MSC dostavlja tom sertifikovanom klijentu u roku od 14 dana od dana potvrđivanja validnosti prigovora.</i></p>
<b>Razmatranje žalbe i donošenje odluke</b>	<p>Imenovana komisija istražuje osnovu žalbe ili prigovora razmatranjem žalbe, rezultata ranijih žalbi i prigovora, kao i dokumenata sertifikacije (ugovor, izveštaji sa provere, izveštaji o neusaglašenosti, odluka o sertifikaciji i sl.).</p> <p>Komisija sačinjava izveštaj koji sadrži preporuku o načinu razrešenja žalbe i donosi odluku o osnovanosti žalbe, sa obrazloženjem i o tome pisanim putem obaveštava podnosioca žalbe i direktora. Odluka o žalbi mora da sadrži mere koje treba preduzeti u odnosu na njih. Odluke se donose većinom glasova.</p> <p>Ukoliko je mišljenje Komisije da je žalba osnovana, direktor mora pokrenuti naknadne aktivnosti u postupku sertifikacije i preispitati donetu odluku u vezi statusa klijenta.</p>

## Postupak rešavanja prigovora i žalbi– skraćena verzija

	<p>Direktor donosi konačnu odluku o sertifikaciji u roku od 15 dana od dana kada je Komisija donela odluku o osnovanosti žalbe i o tome obaveštava podnosioca žalbe i Komisiju. Protiv odluke Komisije i konačne odluke podnosilac žalbe može pokrenuti upravni spor pred nadležnim sudom shodno odredbama Ugovora.</p>
<b>Obaveštavanje o statusu</b>	<p>Podnosilac prigovora/žalbe i/ili klijent, se izveštavaju o statusu prigovora/žalbe na njegov zahtev u bilo kojoj fazi njihovog rešavanja.</p>
<b>Preduzimanje korekcija i korektivnih i/ili mera</b>	<p>U slučaju opravdane žalbe ili prigovora moraju se preduzeti korekcije i preispitati potreba za pokretanjem korektivnih mera uzimajući u obzir opažen nivo ozbiljnosti prigovora, odnosno žalbi, i njihovih efekata. Rok za ovo preispitivanje ne sme biti duži od 7 dana od donošenja ovakve odluke.</p>