

POSTUPAK UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

PROCEDURE FOR HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS

Pripremio / Datum:
Prepared by / Date:

Morana Mihaljević / 15.07.2026.

Odobrio / Datum:
Approved by / Date:

Damir Markučić / 15.07.2026.

Zagreb, srpanj 2026. god.

SADRŽAJ:

1	SVRHA	3
2	POPIS REFERENTNIH DOKUMENATA I OBRAZACA	3
2.1	POPIS REFERENTNIH DOKUMENATA	3
2.2	POPIS OBRAZACA	3
3	NAZIVI I DEFINICIJE	3
3.1	OZNAKE I SIMBOLI	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
4	ODGOVORNOST	4
5	PROVEDBA.....	Error! Bookmark not defined.
5.1	MIŠLJENJE KUPCA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.2	REKLAMACIJE	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1 SVRHA

Svrha ovog dokumenta je definirati način zaprimanja, evidentiranja, analize, rješavanja i praćenja prigovora i žalbi vezanih uz aktivnosti kvalifikacije, certifikacije i recertifikacije koje provodi CeNI-Cert.

Ovaj dokument odnosi se na aktivnosti Udruge vezane uz upravljanje prigovorima i žalbama korisnika, kandidata i drugih zainteresiranih strana, s ciljem osiguranja pravodobnog, nepristranog, dosljednog i povjerljivog postupanja te kontinuiranog poboljšavanja sustava upravljanja.

Udruga CeNI i ustrojbeni jedinici CeNI-Cert imaju politiku konstruktivnog i nepristranog pristupa rješavanju prigovora i žalbi u odgovarajućem vremenskom roku. Ova politika je u skladu s Politikom kvalitete (**QM.A.04.xx; Politika kvalitete**), te s Priručnikom kvalitete (**QM.A.01.xx; Priručnik kvalitete**) i javno dostupan na web stranici CeNI-Cert.

2 POPIS REFERENTNIH DOKUMENATA I OBRAZACA

Normativni referentni dokumenti i dokumenti sustava upravljanja kvalitetom popisani u ovoj točki, i na koje se poziva u daljnjem tekstu postupka, navode se u nedatiranom obliku. To podrazumijeva da se primjenjuju najnovija objavljena izdanja odgovarajućih dokumenata i obrazaca, uz uvažavanje svih pripadajućih amandmana i revizija koji mogu imati utjecaja na tehničke odredbe u ovom postupku.

2.1 Popis referentnih dokumenata

Referentni dokumenti koji se koriste u ovom postupku prikazani su u tablici 1.

1. REFERENTNI DOKUMENTI			REFERENCE DOCUMENTS
R.br / No.	Oznaka / Mark	Naslov / Title	
1	2	3	
1	QM.A.01.xx	Priručnik kvalitete	
2	QM.A.02.xx	Nazivi i definicije	
3	QM.B.01.xx	Postupak upravljanja dokumentacijom	

2.2 Popis obrazaca

Obrasci koji se koriste u ovom postupku prikazani su u tablici 2.

2. OBRASCI			FORMS
R.br / No.	Oznaka / Mark	Naslov / Title	
1	2	3	
1	CeNI-Q11-10/xx	Prijava nesukladnosti	

3 NAZIVI I DEFINICIJE

Opći nazivi i definicije dati su u dokumentu **QM.A.02.xx; Nazivi i definicije**, kao i ostale oznake i simboli

4 ODGOVORNOST

Tajnik je odgovoran za:

- zaprimanje prigovora ili žalbi
- promptno dostavljanje prigovora ili žalbi QMR-u.

QMR je odgovoran za:

- organiziranje rješavanja, te nadzor nad rješavanjem pritužbe ili žalbe,
- analizu podataka prigovora ili žalbi.

5 POSTUPANJE RJEŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI

5.1 Prigovori

Prigovor se odnosi na izraženo nezadovoljstvo radom, postupanjem ili etičnošću osoblja CeNI-Cert, provedbom aktivnosti ili kvalitetom pruženih usluga.

Korisnik može podnijeti prigovor u pisanom obliku u CeNI-Cert, poštom, elektroničkom poštom ili drugim raspoloživim komunikacijskim kanalima. Anonimni prigovori mogu se razmatrati ako sadrže dovoljno podataka za postupanje.

Tajnik CeNI-Cert u roku od 5 radnih dana potvrđuje podnositelju primitak prigovora.

QMR provodi početnu evaluaciju prigovora radi provjere njegove prihvatljivosti, postupku njezina preispitivanja i pripadnosti području rada CeNI-Cert. Nakon toga prikuplja potrebne informacije te, prema potrebi, traži dodatna pojašnjenja od podnositelja ili drugih uključenih strana. Podnositelj prigovora tijekom postupka, prema potrebi, može biti obavještavan o statusu rješavanja prigovora i o eventualnoj potrebi dostave dodatnih informacija ili dokumentacije.

Sve osobe uključene u rješavanje prigovora dužne su postupati nepristrano te ne smiju biti uključene u aktivnosti koje bi mogle dovesti do sukoba interesa ili utjecati na objektivnost donošenja odluke.

Na temelju provedene analize QMR odlučuje o potrebnim aktivnostima za otklanjanje uzroka prigovora i, prema potrebi, pokreće postupak upravljanja nesukladnostima koju obrađuje i zaključuje u obrascu **CeNI-Q11-10/xx "Prijava nesukladnosti "**.

Po završetku postupka podnositelju se dostavlja pisana odluka s obrazloženjem te se službeno obavještava o završetku postupka. Sve odluke donesene tijekom postupka dokumentiraju se i čuvaju kao zapisi sustava upravljanja.

Po završetku postupka provodi se formalno zatvaranje prigovora, uključujući evidentiranje poduzetih aktivnosti, zaključka i arhiviranje dokumentacije.

5.2 Žalbe

Žalba predstavlja zahtjev kandidata ili certificirane osobe za preispitivanje odluke CeNI-Cert donesene u postupku certificiranja.

Kandidat ili druga zainteresirana strana može podnijeti žalbu u pisanom obliku u CeNI-Cert, poštom ili elektroničkom poštom. Anonimni prigovori mogu se razmatrati ako sadrže dovoljno podataka za postupanje.

Tajnik CeNI-Cert u roku od 5 radnih dana potvrđuje podnositelju primitak žalbe.

QMR provodi početnu evaluaciju žalbe radi provjere njezine prihvatljivosti, potpunosti dokumentacije i pripadnosti području rada CeNI-Cert. Nakon toga prikuplja potrebne informacije te, prema potrebi, traži dodatna pojašnjenja od podnositelja ili drugih uključenih strana. Podnositelja žalbe tijekom postupka obavještava se o statusu rješavanja žalbe te o potrebi dostave dodatnih informacija ili dokumentacije.

U postupku razmatranja žalbe osigurava se nepristranost. Osoba koja je sudjelovala u donošenju odluke koja je predmet žalbe ne smije sudjelovati u procesu njezina preispitivanja.

Odluku o žalbi donosi voditelj CeNI-Cert ili druga ovlaštena osoba koja nije sudjelovala u donošenju osporavane odluke. Ako to nije moguće zbog sukoba interesa, odluku donosi Odbor za nepristranost. Sve osobe uključene u razmatranje žalbe obvezne su postupati nepristrano te ne smiju biti pod utjecajem komercijalnih, financijskih ili drugih interesa koji bi mogli utjecati na objektivnost donošenja odluke.

Ako se tijekom razmatranja žalbe utvrdi postojanje nesukladnosti, pokreće se postupak upravljanja nesukladnostima, a nesukladnost se evidentira, obrađuje i zaključuje u obrascu **CeNI-Q11-10/xx "Prijava nesukladnosti"**.

Po završetku postupka podnositelju se dostavlja pisana odluka s obrazloženjem te se službeno obavještava o završetku postupka. Sve odluke donesene tijekom postupka dokumentiraju se i čuvaju kao zapisi sustava upravljanja.

Po završetku postupka žalba se formalno zatvara, uključujući evidentiranje poduzetih aktivnosti, donesene odluke, zaključka i arhiviranje pripadajuće dokumentacije.

5.3 Evidencija, analiza i povjerljivost

QMR vodi evidenciju svih zaprimljenih prigovora, žalbi i utvrđenih nesukladnosti te osigurava njihovo praćenje do zaključenja.

Za svaki prigovor ili žalbu vodi se zapis koji uključuje najmanje:

- datum zaprimanja,
- podatke o podnositelju (ako su dostupni),
- predmet prigovora ili žalbe,
- provedene aktivnosti,
- donesene odluke,
- datum zaključenja predmeta.

Sve informacije i dokumentacija vezane uz prigovore i žalbe smatraju se povjerljivima te su dostupne isključivo ovlaštenim osobama uključenim u postupak.

QMR najmanje jednom godišnje provodi analizu zaprimljenih prigovora i žalbi radi utvrđivanja trendova, ponavljajućih uzroka i mogućnosti poboljšanja sustava upravljanja.

Rezultati analize dostavljaju se Upravnom odboru u pisanom obliku kao ulazni podaci za upravnu ocjenu. Ako analiza pokaže potrebu za poboljšanjima, pokreću se odgovarajuće korektivne i preventivne radnje u skladu s postupkom upravljanja nesukladnostima.