

**METROALFA d.o.o.**  
**Karlovačka cesta 4L**  
**10000 Zagreb**

**Odsjek za stakleničke plinove - OSP**

**POSTUPAK SUSTAVA UPRAVLJANJA OSP-P-04**

**ŽALBE I PRITUŽBE**

Izdanje: 04

Registrirani primjerak br.:

Neregistrirani primjerak br.:

| <b>POVIJEST PROMJENA</b> |   |                       |
|--------------------------|---|-----------------------|
| <b>Izdanje</b>           | <b>Opis promjene</b>  | <b>Datum primjene</b> |
| 01                       | Prvo izdanje  | 30.11.2013.           |
| 02                       | Izmijenjeno izdanje nakon ocjenjivanja dokumentacije i nadzora od strane HAA od 06.02.2014. | 17.02.2014.           |
| 03                       | Izmijenjeno uzdanje nakon revizije PK   | 13.12.2019.           |
| 04                       | Izmijenjeno izdanje nakon pokretanja preventivne radnje                                     | 01.12.2020.           |

|           | <b>Ime i prezime</b>                  | <b>Potpis</b>  | <b>Datum izdavanja</b> |
|-----------|---------------------------------------|--|------------------------|
| Izradio   | Tomislav Strsoglavec, prof. geo.-geo. |  | 01.12.2020.            |
| Provjerio | Željko Keliš, dipl. ing. kem. tehn.   |  |                        |
| Odobrio   | Tomislav Strsoglavec, prof. geo.-geo. |  |                        |

|            |                            |                         |                               |
|------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| <b>OSP</b> | Oznaka:<br><b>OSP-P-04</b> | <b>Žalbe i pritužbe</b> | Datum:<br>01.12.2020.         |
|            | Izdanje:<br><b>04</b>      |                         | Stranica <b>2</b> od <b>5</b> |

**SADRŽAJ:**

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. SVRHA I PODRUČJE PRIMJENE ..... | 3 |
| 2. OPIS POSTUPKA.....              | 3 |
| 2.1. Žalba (priziv) .....          | 3 |
| 2.2. Pritužba (prigovor).....      | 4 |
| 3. ODGOVORNOST .....               | 5 |
| 4. PRIMJENJIVI DOKUMENTI.....      | 5 |
| 5. PRILOZI.....                    | 5 |

|            |                            |                         |                               |
|------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| <b>OSP</b> | Oznaka:<br><b>OSP-P-04</b> | <b>Žalbe i pritužbe</b> | Datum:<br>01.12.2020.         |
|            | Izdanje:<br><b>04</b>      |                         | Stranica <b>3</b> od <b>5</b> |

## 1. SVRHA I PODRUČJE PRIMJENE

Svrha je uskladiti ovaj postupak s mogućim žalbama i pritužbama na rezultate verifikacijskih aktivnosti i samo verifikacijsko izvješće.

Ovaj postupak je ustanovljen kako bi se osiguralo da prizivi (žalbe) i prigovori (pritužbe) budu procesuirane i adresirane u odgovarajućem redoslijedu i kroz odgovarajući vremenski period.

Postupak je valjan za sve žalbe i pritužbe od strane klijenta te na žalbe i pritužbe nadležnog tijela koje ima prigovor na našu uslugu, odluku u verifikacijskom procesu ili načinu na koji poslujemo.

## 2. OPIS POSTUPKA

OSP će svakog klijenta upoznati s mogućnošću i načinom davanja žalbi i pritužbi. Sve žalbe i pritužbe će biti ozbiljno razmotrene, te ćemo se potruditi kako bismo maksimalno ispunili ono što se od nas i očekuje.

Osporavanje provedenih aktivnosti verifikacije i samog verifikacijskog izvješća provedenih od strane djelatnika OSP-a evidentiraju se i rješavaju se na obrascu oznake OSP-O-16: *Rješavanje žalbi i pritužbi*

### 2.1. Žalba (priziv)

Kada klijent izrazi svoju potrebu za žalbom, upućuje ga se da žalbu uputi pismenim putem na svom memorandumu (poštom, telefaksom, e-mailom) te da u žalbi detaljno opiše na što se sve žalba odnosi.

Žalba bi trebala minimalno sadržavati:

- Ime osobe koja upućuje
- Naziv tvrtke (ako je relevantno)
- Poštansku adresu i/ili e mail
- Referencu na uslugu, ured, područje i sl.
- Razlog žalbe

Sve prijavljene žalbe obrađuje voditelj OSP-a u suradnji s članom uprave za ekologiju. Ako se žalba odnosila na voditelja OSP-a tada će žalbu obraditi član uprave za ekologiju, a po potrebi će angažirati verifikatora koji nije sudjelovao u verifikacijskom postupku na kojem je sudjelovao voditelj OSP-a, a na kojeg se žali klijent.

Biti će imenovana osoba odgovorna za vođenje, koja ne smije biti osoba na koju se odnosi žalba. Početni odgovor će biti poslan svim pošiljaocima unutar vremenskog perioda od 8 radnih dana. Osoba odgovorna za vođenje žalbe će napraviti njenu analizu i odlučiti da li je potrebna neposredna korektivna radnja.

**Osoba odgovorna za vođenje žalbe utvrđuje sadrži li žalba dovoljno informacija i konkretnih podataka i dokaza potrebnih za postupanje u skladu s odredbama ovog postupka. Ako to nije slučaj zatražit će od podnositelja žalbe dodatne informacije. Ako podnositelj žalbe ne dostavi tražene dodatne informacije u roku od 7 dana, žalba će se smatrati neosnovana i neće biti obrađena u skladu s ovim postupkom, te će se podnositelj žalbe obavijestiti o navedenom.**

|            |                            |                         |                               |
|------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| <b>OSP</b> | Oznaka:<br><b>OSP-P-04</b> | <b>Žalbe i pritužbe</b> | Datum:<br>01.12.2020.         |
|            | Izdanje:<br><b>04</b>      |                         | Stranica <b>4</b> od <b>5</b> |

Ako se utvrdi da je žalba osnovana, član uprave za ekologiju će pismeno obavijestiti klijenta o usvajanju žalbe. Zatim će se pokrenuti popravna radnja sukladno postupku sustava OSP-O-24: *Popravne/Preventivne radnje* kako bi se otklonila nesukladnost koja je uzrokovala osnovanu žalbu ili pritužbu kupca.

**OSP će osigurati da su poduzete sve potrebne aktivnosti u rješavanju žalbi u odgovarajućem vremenskom roku. Rok za rješavanje žalbe, ukoliko je moguće, ne bi trebao biti duži od 15 dana od dana zaprimanja žalbe.**

Podnositelj žalbe će biti informiran o mogućnostima podizanja nove žalbe ukoliko odgovor nije zadovoljavajući.

Ukoliko bi podnositelj žalbe i nakon višestrukog ponavljanja popravnih radnji bio nezadovoljan dobivenim rješenjem, član uprave za ekologiju će ga pismeno obavijestiti da za daljnje radnje postupi u skladu sa odredbama međusobno potpisanog Ugovora za poslove verifikacije.

Žalbe koje adresiraju poslovanje nekog od klijenata će biti proslijeđene klijentu na njihovo razmatranje i odgovor. Sve druge žalbe će biti držane povjerljivim osim ukoliko drugačije nije dogovoreno s podnositeljem žalbe.

Sva dokumentacija u vezi sa žalbama pohranjuje se u registru žalbe i prigovori.

## **2.2. Pritužba (prigovor)**

Kada klijent izrazi svoju potrebu za pritužbom, upućuje ga se da pritužbu uputi pismenim putem na svom memorandumu (poštom, telefaksom, e-mailom) ili usmenim putem, te da u pritužbi detaljno opiše na što se sve pritužba odnosi.

Osporavanje provedenih aktivnosti verifikacije i samog verifikacijskog izvješća provedenih od strane djelatnika OSP-a evidentiraju se i rješavaju se na obrascu oznake OSP-O-16: *Rješavanje žalbi i pritužbi*

Pritužba bi trebala minimalno sadržavati:

- Ime osobe koja upućuje
- Naziv tvrtke (ako je relevantno)
- Poštansku adresu i/ili e mail
- Referencu na uslugu, ured, područje i sl.
- Razlog pritužbe

Sve prijavljene pritužbe obrađuje voditelj OSP-a u suradnji s članom uprave za ekologiju. Ako se pritužba odnosila na voditelja OSP-a tada će žalbu obraditi član uprave za ekologiju, a po potrebi će angažirati verifikatora koji nije sudjelovao u verifikacijskom postupku na kojem je sudjelovao voditelj OSP-a, a na kojeg se žali klijent.

Biti će imenovana osoba odgovorna za vođenje, koja ne smije biti osoba na koju se odnosi pritužba. Početni odgovor će biti poslan svim pošiljaocima unutar vremenskog perioda od 8 radnih dana. Osoba odgovorna za vođenje pritužbe će organizirati analizu i odlučiti ukoliko je potrebna neposredna korektivna radnja.

|            |                            |                         |                               |
|------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| <b>OSP</b> | Oznaka:<br><b>OSP-P-04</b> | <b>Žalbe i pritužbe</b> | Datum:<br>01.12.2020.         |
|            | Izdanje:<br><b>04</b>      |                         | Stranica <b>5</b> od <b>5</b> |

Osoba odgovorna za vođenje pritužbe utvrđuje sadrži li pritužba dovoljno informacija i konkretnih podataka i dokaza potrebnih za postupanje u skladu s odredbama ovog postupka. Ako to nije slučaj zatražit će od podnositelja pritužbe dodatne informacije. Ako podnositelj pritužbe ne dostavi tražene dodatne informacije u roku od 7 dana, pritužba će se smatrati neosnovana i neće biti obrađena u skladu s ovim postupkom, te će se podnositelj pritužbe obavijestiti o navedenom.

Ako se utvrdi da je pritužba osnovana, član uprave za ekologiju će pismeno obavijestiti kupca o usvajanju pritužbe. Zatim će se pokrenuti popravna radnja sukladno postupku sustava OSP-O-24: *Popravne/Preventivne radnje* kako bi se otklonila nesukladnost koja je uzrokovala osnovanu pritužbu kupca.

OSP će osigurati da su poduzete sve potrebne aktivnosti u rješavanju žalbi u odgovarajućem vremenskom roku. Rok za rješavanje žalbe, ukoliko je moguće, ne bi trebao biti duži od 15 dana od dana zaprimanja žalbe.

Pritužbe koje adresiraju poslovanje nekog od klijenata će biti proslijeđene klijentu na njihovo razmatranje i odgovor. Sve druge pritužbe će biti držane povjerljivim osim ukoliko drugačije nije dogovoreno s podnositeljem pritužbe.

Sva dokumentacija u vezi sa prigovorima pohranjuje se u registru žalbe i prigovori.

### 3. ODGOVORNOST

Za izradu, raspodjelu i kontrolu ovog postupka odgovoran je predstavnik za kvalitetu. Za primjenu ovog postupka odgovorni su voditelj OSP-a i član uprave za ekologiju.

### 4. PRIMJENJIVI DOKUMENTI

Dokumenti sustava upravljanja  
Norma HRN EN ISO 14065:2013  
Norma HRN ISO 14064-3:2019

OSP-P-01: Sigurnost i zaštita laboratorija, povjerljivih podataka i vlasničkih prava, zapisa te pričuvnih elektroničkih zapisa

OSP-RU-01: Arhiviranje i čuvanje dokumenata

### 5. PRILOZI

OSP-O-16: Rješavanje žalbi i pritužbi  
OSP-O-24: Popravne/preventivne radnje  
OSP-O-06: Ugovor za poslove verifikacije