

Општо

Процедурата за било какви приговори/поплаки кон одлуки направени од МКС доо., вклучувајќи ги и оние процедури при извршување на сертификација/ верификација и издавање на сертификати, треба да се третираат и документираат како допис (сс: Врвно раководство), во насока на решавање на разликите во мислењето на клиентите и на третите страни. Сите поплаки и приговори се заведуваат во Регистарот на рекламации

Приговори

Приговорите можат да бидат доставени исклучиво само од клиентите кои не се задоволни од направената услуга и донесената одлука за сертификација.

Поплаки

Поплаките можат да бидат доставени и од трети страни кои би вклучувале и жалби поврзани со, пр.услугите од областа на системи за управување, поединци или некои општи примедби поврзани со услугите на МКС доо.

Справување со приговори и поплаки

Во случај на приговори или поплаки (пишани поплаки/жалби од клиенти на МКС доо.), Оперативниот секторот на МКС доо. надлежен за вакви примедби, ќе иницира прелиминарно објаснување /појаснување за можните поплаки, жалби или грешки во одлуките направени при сертификацијаспоред "Општите Правила и Прописи" на МКС доо.

Потврда за примените приговори и поплаки ќе биде веднаш возвратена (во рок од 2 дена) до испраќачот од страна на Оперативниот сектор на МКС доо. Лицата надлежни за решавање на поплаки и жалби се независни како и од процесот на проверување така и од процесот на сертификација. Доколку раководството или одговорниот на процесите се вклучени во самите процеси, тогаш тие треба да ги сменат улогите превземајќи ги обврските и задачите на другата страна во справување со приговорите и поплаките.

Прелиминарното разјаснување ќе биде спроведено од Врвното раководство на МКС доо. или од некој аудитор на кого ќе му биде доделена одговорноста за главен координатор во разрешување на случајот.

Донесената одлука при разјаснување на ваквите случаи, ќе биде доставена до Менаџмент тимот на МКС доо, во тек на интерните средби кои се одвиваат периодично.

МКС доо. ќе истражи во колкава мера забелешките се однесуваат на нејзиниот начин на работа, во областа на сертификација или се примарно насочени кон сертифицираниот системот за управување на клиентот при што лицето кое ја поднело поплаката ќе биде известно за донесената одлука.

Доколку приговорот/жалбата не е усвоена, лицето/третата страна кое го доставил приговорот ќе биде писмено известен од старана на Оперативниот сектор на МКС доо.каде ќе бидат и наведени причините за донесената одлука. Доколку приговорот/поплаката е усвоена, ќе биде покренета постапка за разработување на соодветната документација до Менаџмент тим на МКС доо, а лицето/третата страна кое го доставил приговорот ќе биде известен од страна на Оперативниот сектор на МКС доо.

Врз основа на одлуката донесена од менаџмент тимот на МКС доо во врска со приговорот или поплаката од клиентите, може да се поднесе приговор до комитетот за непристрасност кој ќе донесе конечна одлука по приговорот и информирање на клиентот.

Оперативниот сектор на МКС доо. ќе ја архивира соодветната документација во канцелариските простори под назив "Приговори"/"Поплаки" и соодветно ќе биде извршена проверка дали претходно постоеле слични случаеви кои исто така ќе се земат во предвид при донесување на одлуката.

Поплаките на сертифициран клиент ќе бидат пренесени од страна на МКС доо. во рок од 14 дена.

Сите поплаки и приговори се третирали во најстрога тајност и во никој случај нема да резултираат со дискриминација кон лицето/компанијата кој поднел поплака или приговор. Јавни поплаки и приговори ќе бидат остварени само во согласност на двете страни.

Исто така, ќе бидат земени во предвид" извештаите со проблеми и препораки за подобрување " преку кои ќе се спроведат корективни и превентивни мерки и соодветно ќе бидат иницирани процеси за подобрување.Одговорноста за процедурата, се до степенот на проверка на ефективност се префрла на Оперативниот сектор на МКС доо.