



Postopek obravnave pritožb* in pripomb** odjemalcev na področjih kalibracij in ugotavljanja skladnosti meril

1. NAMEN

Navodilo opredeljuje postopek sprejema, analiziranja in ukrepanja v primeru pritožb in pripomb oziroma izrazov nezadovoljstva odjemalcev (pisnih in ustnih) na storitve Urada RS za meroslovje (v nadaljevanju urad). Velja za pritožbe in pripombe na delovnih področjih kalibracij, kontrole/overitev in preskušanja meril ter za pripombe v postopkih ugotavljanja skladnosti meril po modulih B, D, D1, E1 in G.

Pritožbe v upravnih zadevah ter v postopkih po modulih B, D, D1, E1 in G iz Pravilnika o merilnih instrumentih in Pravilnika o meroslovnih zahtevah za neavtomatske tehtnice se obravnavajo v skladu z določbami Zakona o splošnem upravnem postopku (ZUP)¹ zato zanje to navodilo ne velja.

2. SOVELJAVNA DOKUMENTACIJA

- Uredba o upravnem poslovanju²

3. DEFINICIJE

Pritožba*: Zahteva, ki jo naročnik ugotavljanja skladnosti posreduje organu za ugotavljanje skladnosti ali akreditacijskemu organu, naj se ponovno pretehta odločitev, sprejeto v zvezi s predmetom ugotavljanja skladnosti.

Opomba: pritožba = priziv v smislu definicije v ISO/IEC 17000:2005

- **Pripomba****: Izraz nezadovoljstva, razen pritožbe*, ki jo lahko vsaka oseba ali organizacija posreduje organu za ugotavljanje skladnosti ali akreditacijskemu organu v zvezi z aktivnostmi organa ter nanj pričakuje odgovor (skladno s predpisi).

Opomba: pripomba = pritožba v smislu definicije v ISO/IEC 17000:2005

- **Pritožnik**: oseba, organizacija ali njen predstavnik, ki posreduje pritožbo ali pripombo.

4. OPIS POSTOPKA

- Pritožba/pripomba je lahko posredovan/a ustno ali pisno. Če je posredovan/a ustno, zaposleni, ki jo je sprejel, naredi zapis o ugotovitvi neposredno v MyQ.
- O pritožbi/pripombi takoj seznanijo vodjo sektorja, na katerega se le ta nanaša.

¹ Zakon o splošnem upravnem postopku (Ur. list RS, št. 105/06 in nasl.)

² Uredba o upravnem poslovanju (Ur. list RS, št. 9/18 in nasl.)

- Vsebinsko pritožbe/pripombe vodja sektorja prouči skupaj z osebami, ki so vključene v izvajanje storitve, opravi analizo ugotovitve, opredeli stopnjo pomembnosti ter določi izvajalca in rok za rešitev pritožbe/pripombe.
- Izvajalec po potrebi pridobi in preveri dodatne informacije, ki jih potrebuje za namen ustreznega validiranja rezultatov reševanja pritožbe/pripombe. Pri tem upošteva načela zaupnosti, strokovnosti in nepristranosti.
- V primeru upravičene pritožbe/pripombe izvajalec poskrbi za izvedbo vseh potrebnih aktivnosti, skladno s postopkom obvladovanja neskladnosti in korektivnega ukrepanja po tč. 4.9 in tč. 4.11 poslovnika kakovosti (PK MIRS) ter pripravi pisni odgovor z obrazložitvijo za pritožnika.
- Vodja sektorja opravi analizo ustreznosti rešitve pritožbe/pripombe ter odobri rezultate reševanja pripombe, medtem ko je odobritev ustreznosti rezultatov reševanja pritožbe v pristojnosti predstojnika urada.
- V primeru neupravičene pritožbe/pripombe izvajalec pripravi pisni odgovor z ustrežno utemeljitvijo. Odgovor na pripombo pred posredovanjem pritožniku odobri vodja sektorja, medtem ko odgovor na pritožbo odobri predstojnik urada.
- Stanje reševanja pritožb/pripomb se najmanj enkrat letno preverja v okviru vodstvenega pregleda, po potrebi pa se izvede sistemske ukrepe ali izboljšave.

5. KOMUNICIRANJE S PRITOŽNIKOM

Vsak pritožnik, ki posreduje uradu ustrezne kontaktne podatke, je o izidu postopka obravnave pritožbe/pripombe pisno obveščen.

V kolikor je pritožba/pripomba take narave, da je za rešitev potrebno dlje časa, izvajalec v roku 5 delovnih dni od prejema pritožniku potrdi prejem pritožbe/pripombe in ga obvesti o pričakovanem poteku ter roku rešitve.

6. STROŠKI

V kolikor je pritožba upravičena, stroške morebitnega ponovnega postopka kalibriranja, preskušanja ali kontrole/overitve in posledice škode znotraj obsega odgovornosti za škodo, prevzeto nase po zavarovalni pogodbi, prevzame MIRS. V nasprotnem primeru vse stroške nosi pritožnik.

7. ZAPISI

Zapisi o pritožbah/pripombah in izvedenih ukrepih za akreditirana DP so arhivirani v skladu s predpisi ter internim navodilom DN-AKRED 4.13-01. Evidenca vseh pritožb in pripomb urada se nahaja v računalniški aplikaciji MyQ.