



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, 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 seznani vodjo sektorja, na katerega se le ta nanaša.

¹ Zakon o splošnem upravnem postopku (Ur. list RS, št. 24/06 – uradno prečiščeno besedilo 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.