

 BUREAU VERITAS	OBRAVNAVANJE PRIZIVOV	IP 8.2-01
	Izdelal: Marko Vončina	Datum: 14.07.2021
		Revizija: 1
		Stran 1 od 2

NAMEN

Namen tega pravilnika je opredeliti pristojnosti in postopek obravnavanja prizivov in ugovorov na odločitve certifikacijskega organa, preveritelja ali kontrolnega organa R* Bureau Veritas, d.o.o. razen v primerih, ko je v dokumentaciji SPA opredeljeno drugače.

POSTOPEK

1. Vložitev priziva

Stranka ali druga zainteresirana stranka (vložnik) lahko vloži priziv ali ugovor, kadar se ne strinja s katero od naslednjih odločitev certifikacijskega organa, preveritelja ali kontrolnega organa Bureau Veritas, d.o.o.:

- ✓ Odločitev o ne-/podelitvi certifikata,
- ✓ Odločitev o začasnem odvzemu certifikata,
- ✓ Odločitev o preklicu certifikata,
- ✓ *Poročilom o kontroli,*
- ✓ *Poročilom in mnenjem o preverjanju poročila o emisijah toplogrednih plinov.*
- ✓

Vložnik lahko pošlje priziv ali ugovor na certifikacijski organ, preveritelja ali kontrolni organ Bureau Veritas, d.o.o. izključno v pisni obliki najkasneje v 15 dneh od sprejetja ene izmed zgornjih odločitev. Šteje se, da je bil priziv vložen pravočasno, če je bil dostavljen na sedež Bureau Veritas, d.o.o. ali pa oddan na pošto do konca dneva v katerem se izteče rok za njegovo vložitev.

Vloga se smatra za popolno, v kolikor vsebuje naslednje podatke.

- ✓ Navedbo, da gre za priziv
- ✓ Podatki o stranki
- ✓ Zadevo, na katero se priziv nanaša
- ✓ Utemeljitev priziva
- ✓ Predložiti materialne dokaze o kršenju
- ✓ Podpis zakonitega zastopnika stranke

V primeru, da iz vsebine dopisa ni razvidno, da gre za priziv ali ugovor in v naslovu dopisa to ni navedeno ali v primeru, da stranka ni navedla vseh zahtevanih podatkov, vodja certifikacijskega organa, preveritelja ali kontrolnega organa pozove, da v treh delovnih dneh priziv ali ugovor dopolni.

Po prejemu dopolnitve vodja certifikacijskega organa, preveritelja ali kontrolnega organa imenuje prizivno komisijo ter z izdajo sklepa o imenovanju članov komisije obvesti njene člane.

V primeru, da certifikacijski organ, preveritelj ali kontrolni organa Bureau Veritas, d.o.o. ne prejme dopolnitve pravočasno, vodja organa izda sklep o ustavitvi prizivnega postopka.

2. Prizivna komisija

Vsi člani prizivne komisije (v nadaljevanju »komisije«) morajo biti neodvisni od predmeta priziva. V komisiji ne smejo biti udeležene osebe, ki so bile vključene v proces certificiranja, preverjanja ali kontrole.

Svoje delo so dolžni sprejeti z vso skrbnostjo. Zavezani so k časovno neomejenemu varovanju vseh poslovnih in osebnih podatkov, ki so jih pridobili pri obravnavi primera.

Revizija: 1	OBRAVNAVANJE PRIZIVOV	IP 8.2-01
		Stran 2 od 2

2.1. Sestava komisije

Komisija je sestavljena iz treh članov:

- ✓ Direktorja (vodja komisije),
- ✓ Člana certifikacijskega odbora (predstavnik stroke) akreditiranega področja na katerega se priziv nanaša,
- ✓ Skrbnika sistema vodenja kakovosti ali njegovega namestnika v kolikor je skrbnik sistema vključen v proces odločanja, ki je predmet priziva

3. Prizivna obravnava

Po izdaji sklepa vodja certifikacijskega organa, preveritelja ali kontrolnega organa vsaj tri dni pred samo prizivno obravnavo pošlje članom komisije vso dokumentacijo, potrebno za obravnavo..
Obravnava priziva se izvede na sedežu certifikacijskega organa, preveritelja ali kontrolnega organa ob dnevni uri, kot jo določi vodja prizivne komisije.

Stranka ima pravico prisostvovati prizivni obravnavi, kjer komisija obravnava primer in preučuje dokumentirane dokaze. V primeru, da je stranka navedla, da želi biti prisotna na obravnavi, mora biti o tem pisno obveščena najmanj 8 dni pred datumom obravnave.

V kolikor člani komisije smatrajo, da je potrebno za odločitev o prizivu pridobiti dodatna strokovna ali pravna mnenja, obravnavo prekinejo in angažirajo ustrezne zunanje strokovnjake. Po pridobitvi zunanjega mnenja se obravnava nadaljuje.

4. Odločitev o prizivu

Člani komisije podajo pisno mnenje na osnovi predložene dokumentacije stranke in po potrebi pridobitve dodatnih informacij s strani stranke oziroma osebja, ki je bilo vključeno v proces izvedbe certificiranja, preverjanja ali kontrole ali dodatnih strokovnih mnenj in izsledkov prizivne obravnave. V kolikor ni soglasja, se mnenja podajo ločeno. Zapise je potrebno pripraviti v roku 5 delovnih dni po končani prizivni obravnavi.

Vodja prizivne komisije posreduje pisno mnenje vodji certifikacijskega organa, preveritelja ali kontrolnega organa, ki na podlagi zanj obvezujočega večinskega mnenja komisije odloči o utemeljenosti priziva s sklepom, ki ga pisno posreduje stranki. Rok za odločitev je 30 dni od prejema priziva. V primeru, kadar je v prizivno komisijo vključen zunanji strokovnjak ali pa je primer bolj zapleten je rok za odločitev 60 dni.

5. Poročanje o prizivih

Vodja certifikacijskega organa, preveritelja ali kontrolnega organa poroča certifikacijskemu odboru o vseh prizivih enkrat letno.

Odobril:
Tomaž Verbnik