



## **OBAVIJEST O POSTUPCIMA S PRIZIVIMA I PRITUŽBAMA**

**Odjel za ocjenjivanje sukladnosti građevnih proizvoda, Božidarevićeva 13, 10000 Zagreb organizacijska je jedinica u sastavu ovlaštene pravne osobe (u daljnjem tekstu odjel B1.1):**

### **ZAVOD ZA ISPITIVANJE KVALITETE d.o.o., Gajeva 17/3, 10000 Zagreb**

Odjel B1.1 proizvođačima, uvoznicima, distributerima i ovlaštenim zastupnicima nudi i osigurava kvalitetnu uslugu potvrđivanja sukladnosti proizvoda, kako u zakonskim sustavima potvrđivanja proizvoda, tako i u dobrovoljnim sustavima potvrđivanja.

Prizivi i pritužbe koje dobavljači ili druge strane podnesu ustanovi za potvrđivanje podvrgavaju se postupcima ustanove za potvrđivanje.

Naručitelj podnosi prizive u slučaju kada nije zadovoljan rezultatima postupka potvrđivanja (nedonošenje odluke o potvrđivanju, smanjeni opseg potvrđenih proizvoda od zatraženog opsega, privremeno ili djelomično povlačenje potvrde i slično).

Pritužbe naručitelja mogu se odnositi na postupke ocjenitelja tijekom audita, nepoštivanje rokova, nedovoljno informiranje o postupcima potvrđivanja i slično.

Ustanova za potvrđivanje:

- čuva zapise o svim prizivima i pritužbama te o popravnim radnjama koje se odnose na potvrđivanje,
- poduzima primjerene mjere,
- ima dokumentirane poduzete radnje i ocjenu njihove djelotvornosti.
- informira odbor za nepristranost o prizivima i pritužbama na sastancima odbora
- po potrebi traži mišljenje i tumačenje priziva od odbora za nepristranost.
- osigurava da osoblje koje istražuje priziv ili pritužbu nije u bilo kakvoj vezi sa predmetom priziva ili pritužbe koji bi mogao ugroziti nepristranost istraživanja

Naručitelj pismenim putem (ispunjeni i ovjereni obrazac B1.1-OB 014) pokreće postupak priziva na rezultate potvrđivanja sukladnosti proizvoda. Voditelj odjela u roku do 7 dana potvrđuje primitak zahtjeva za prizivom. Voditelj odjela u najkraćem mogućem roku, pismenim putem, daje naručitelju zaključak o poduzetim mjerama i radnjama vezanim uz priziv.

Naručitelj pismenim putem (ispunjeni i ovjereni obrazac B1.1-OB 015) može uputiti ovlaštenom tijelu pritužbu na provedeni postupak potvrđivanja sukladnosti proizvoda. Voditelj odjela pismenim putem, u najkraćem mogućem roku, izvještava podnositelja pritužbe o poduzetim aktivnostima i mjerama radi rješavanja pritužbi.