

POSTOPEK OBRAVNAVE PRITOŽB EQUASS – posodobljen oktobra 2011



Vrste možnih pritožb

Št.	Vrsta pritožbe
1	Pritožba glede dela presojevalca
2	Pritožba glede delovanja lokalnega nosilca licence
3	Pritožba glede delovanja EQUASS centra
4	Pritožba glede procesa presoje / postopka / dokumentacije
5	Tretja stranka nasprotuje temu, da je izvajalec storitev upravičen do EQUASS certifikata

Opomba: nestrinjanje z nepodelitvijo certifikata ni možno opredeliti kot pritožbo, ampak mora biti predmet "postopka ugovora" (povezava do postopka ugovora)

Opis EQUASS akterjev:

Prijavitelj	Organizacija, ki se prijavi za EQUASS certifikacijo.
EQUASS center: centralni EQUASS tim v Bruslju, sestavljen iz:	EQUASS koordinatorja - equass@equass.be EQUASS ključnega strokovnjaka - equass@xs4all.nl EQUASS menedžerja – jan.spooren@epr.eu
Lokalni nosilec licence (LLH)	Nacionalna organizacija, ki ji je zaupana odgovornost za izvajanje EQUASS Assurance procesa presoje in za razširjanje EQUASS Assurance v državi.
Presojevalec	Kvalificirana oseba, usposobljena za preverjanje ali organizacija izpolnjuje zahteve EQUASS. Presojevalce določi Komisija za podeljevanje EQUASS certifikata.
Komisija za podeljevanje EQUASS certifikata	Komisija je sestavljena iz različnih evropskih področnih deležnikov, ki predstavljajo: uporabnike storitev, izvajalce storitev, socialne partnerje, financerje in oblikovalce politik. Komisija za podeljevanje EQUASS certifikata odobri zahteve, postopke in kriterije za podeljevanje EQUASS programa certificiranja.

Opomba: Nestrinjanje z nepodelitvijo certifikata ni možno opredeliti kot pritožbo. Mora biti predmet postopka ugovora. Postopek ugovora je drugačen.

Vrste možnih pritožb	Kdo ¹ se lahko pritoži	Čas/rok	Komu se lahko pritožimo?	Čas za odgovor	Vrsta odgovora
1 – Pritožba glede dela presojevalca	Direktor organizacije prijaviteljice ali podpisnik prijave.	30 dni po pisni povratni informaciji zunanjega presojevalca.	EQUASS menedžerju ali lokalnemu nosilcu licence, ki bo pritožbo prenesel EQUASS menedžerju.	Potrditev prejema pritožbe v roku 10 dni. Odgovor v roku 30 dni od potrditve prejema.	Rezultat preiskave, ki jo opravi EQUASS menedžer po posvetovanju s presojevalcem in Komisijo za podeljevanje EQUASS certifikata. Stališča in pojasnitve presojevalca in prijavitelja bodo združene za odločitev komisije. Pisni odgovor bo poslan prijavitelju in presojevalcu, z obrazložitvijo katere pritožbe so legitimne in katere ne ter katera konkretna dejanja morajo biti izvedena glede na pritožbo.
2 – Pritožba glede delovanja lokalnega nosilca licence	Direktor organizacije prijaviteljice ali podpisnik prijave.	Ni roka.	EQUASS menedžerju.	Potrditev prejema pritožbe v roku 10 dni. Odgovor v roku 30 dni od potrditve prejema pritožbe.	Rezultat preiskave EQUASS menedžerja. Odgovor bo namenjen pojasnitvi, katere pritožbe so bile upravičene in katere ne ter pojasni katera konkretna dejanja morajo biti izvedena glede na pritožbo. O rezultatu pritožbe je obveščena Komisija za podeljevanje EQUASS certifikata.
3 – Pritožba glede delovanja enote EQUASS	Direktor organizacije prijaviteljice ali podpisnik prijave.	Ni roka.	EQUASS menedžerju ali lokalnemu nosilcu licence, ki pritožbo posreduje EQUASS menedžerju	Potrditev prejema pritožbe v roku 10 dni. Odgovor v roku 30 dni po potrditvi prejema pritožbe.	Rezultati preiskave EQUASS menedžerja. V odgovoru je pojasnjeno katere pritožbe so bile upravičene in katere ne ter pojasni katera konkretna dejanja so bila izvedena glede na pritožbo.

¹ Pritožba je lahko napisana v angleškem jeziku ali uradnjem jeziku države. Odgovori EQUASS centra bodo napisani v angleškem jeziku.

Vrste možnih pritožb	Kdo ¹ se lahko pritoži	Čas/rok	Komu se lahko pritožimo?	Čas za odgovor	Vrsta odgovora
4 – Pritožba glede upoštevanja procesa / postopka presoje	Direktor organizacije prijaviteljice ali podpisnik prijave.	30 dni po prejemu pisma s povratno informacijo presojevalca.	EQUASS menedžerju ali lokalnemu nosilcu licence, ki pritožbo posreduje EQUASS menedžerju.	Potrditev prejema pritožbe v roku 10 dni. Odgovor v roku 30 dni od potrditve prejema pritožbe.	Rezultat preiskave EQUASS menedžerja. V primeru, da je pritožba povezana z nepodelitvijo certifikata in je upravičena, mora EQUASS center organizirati ponovno presojo, ki je brezplačna. Odgovor pojasnjuje, katere pritožbe so bile upravičene in katere ne ter pojasni katera konkretna dejanja so bila izvedena glede na pritožbo.

Vrste možnih pritožb	Kdo ¹ se lahko pritoži	Čas/rok	Komu se lahko pritožimo?	Čas za odgovor	Vrsta odgovora
5 – Tretja stranka nasprotuje temu, da je izvajalec storitev upravičen do EQUASS certifikata.	Vsi deležniki (uporabniki, zaposleni, nacionalne – regionalne – lokalne oblasti, financerji, ostali pomembni partnerji).	Ves čas veljavnosti certifikacije.	EQUASS menedžerju ali lokalnemu nosilcu licence, ki pritožbo posreduje EQUASS menedžerju.	Potrditev prejema pritožbe v roku 10 dni. Odgovor v roku 30 dni od potrditve prejema pritožbe.	<p>EQUASS menedžer svetuje Komisiji za podeljevanje EQUASS certifikata glede obstoj in naravo pritožbe.</p> <p>EQUASS menedžer opravi začetno poizvedbo (po telefonu ali preko elektronske pošte) s certificirano organizacijo, presojevalcem in lokalnim nosilcem licence.</p> <p>Poročilo pritožniku (deležniku, ki poda pritožbo) je podano znotraj roka na enega od sledečih načinov:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obtožbe niso upravičene, niso dovolj oprijemljive, niso zadostno dokazane ali niso povezane z EQUASS, tako da organizacija ohrani certifikat in primer je zaključen; - obstajajo resne obtožbe in/ali trdni dokazi, da certificirana organizacija krši oziroma ne upošteva EQUASS načel in kriterijev, lokalni nosilec licence lahko zahteva preiskavo ali ponovno oceno ali pa jo neposredno izvaja EQUASS menedžer. Posledica je lahko odvzem certifikata. - EQUASS menedžer zahteva dodatnih 30 dni za izvedbo preiskave na podlagi obtožb.