

PROCEDURA

**REŠAVANJE
PRIGOVORA I ŽALBI**

ŠIFRA: PR-01

IZDANJE/DATUM: III/10.06.2021.

AUTOR:	Miloš Rodić, Direktor Kvaliteta	POTPIS:
OVERIO:	Miloš Rodić, Direktor Kvaliteta	POTPIS:
ODOBRIO:	Aleksandra Stanojev Jagodić, Direktor Sertifikacionog tela	POTPIS:

Ovaj dokument je poverljiv i može se umnožavati i štampati samo uz pisanu saglasnost Direktora Kvaliteta

	Procedura:	Izdanje: III
	REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI	
	ŠIFRA: PR-01	strana 2 od 3

1.0 SVRHA

Ovom procedurom se definiše postupak kojim se primaju, rešavaju i vode zapisi o prigovorima i žalbama dobijeni od klijenata u procesu sertifikacije. Prigovori i žalbe mogu biti u vezi sa pitanjima, greškama ili neusaglašenostima u delu sertifikacije uključujući i vremenske rokove.

2.0. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Procedurom se definišu aktivnosti i odgovornosti u postupku rešavanja prigovora ili žalbi koje se odnose na celokupnu delatnost u Sertifikacionom telu.

3.0. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

3.1. DEFINICIJE

PRIGOVOR - izraz nezadovoljstva, osim žalbe, klijenta upućen Sertifikacionom telu u vezi sa njegovim aktivnostima, na koji se očekuje odgovor.

ŽALBA - zahtev klijenta iz postupka ocenjivanja usaglašenosti Sertifikacionom telu, da ponovo razmotri odluku koju je doneo u postupku sertifikacije.

3.2. SKRAĆENICE

DOO JUGOINSPEKT-NOVI SAD – JINS
SERTIFIKACIONO TELO - ST

4.0. OPIS AKTIVNOSTI I ODGOVORNOSTI

4.1. PRIJEM I EVIDENCIJA PRIGOVORA/ŽALBE

Prigovori mogu biti upućeni u pisanom obliku: putem dopisa ili e-mail-a – office@juins.rs, ili usmeno: telefonskim putem 021/422-733 ili lično.

Žalbe na donete odluke o sertifikaciji mogu biti upućene samo pisanim putem u formi zvaničnog dopisa.

Sekretarica JINS-a prima dostavljeni prigovor/žalbu i dostavlja Direktor Kvaliteta Sertifikacionog tela.

Svi primljeni prigovor u bilo kom obliku, kao i žalbe evidentiraju se u obrascu Evidencija prigovora i žalbi OB-1.2.

U slučaju da je prigovor upućen usmeno, telefonom ili lično, sekretarica unosi u obrazac Evidencija prigovora i žalbi OB-1.2 sledeće informacije:

- Podaci o osobi ili organizaciji koja je podnela prigovor
- Datum primanja prigovora
- Prirodu prigovora

U slučaju da je prigovor dostavljen dopisom ili e-mail-om, kao i u slučaju žalbe, prispeli obrazac sekretarica zavodi u delovodnu knjigu, popunjava obrazac Evidencija prigovora i žalbi OB-1.2 i time otvara predmet prigovora i žalbe.

Ovaj predmet (popunjeni obrazac sa dopisom/ e-mail-om) dostavlja se direktoru kvaliteta radi prikupljanja svih neophodnih informacija za rešavanje prigovora odnosno žalbe.

Podnosioca zvaničnog prigovora/ žalbe Direktor Kvaliteta obavezno obaveštava o prijemu prigovora/ žalbe

4.2 REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBE

Za rešavanje prigovora u postupku sertifikacije i žalbi na odluke Sertifikacionog tela, Direktor Kvaliteta u saradnji sa Direktorom ST imenuju osobu ili osobe koje nisu bile uključene u aktivnosti sertifikacije na koje se odnosi prigovor ili žalba i time se formira Komisija za prigovore i žalbe.

Direktor Kvaliteta redovno obaveštava podnosioca prigovora/ žalbe o rezultatu postupka.

Rok za rešavanje prigovora/žalbe je 8 dana od dana prijema prigovora/žalbe. U slučaju da ST nađe da je prigovor/žalba osnovan, direktor kvaliteta obaveštava o tome podnosioca pisanim putem i određuje naknadni rok koji ne može biti duži od 15 dana za otklanjanje nađene neusaglašenosti.

	Procedura:	Izdanje: III
	REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI	Datum: 10.06.2021.
	ŠIFRA: PR-01	strana 3 od 3

Kada se radi o žalbama koje ST može da dobije na odluke koje donosi u procesu sertifikacije, primenjuje se isti postupak primanja, rešavanja i vođenja zapisa.

U skladu sa nađenim neusaglašenostima, sprovode se korektivne mere u cilju otklanjanja utvrđene neusaglašenosti, kao i preventivne mere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo korisnika usluge, kao i ponovna analiza rizika.

Osobi koja je uložila prigovor ili žalbu, šalje se zvanično obaveštenje o rezultatu i kraju procesa sa prigovorom ili žalbom.

U slučaju nezadovoljstva odgovorom podnosilac žalbe ima mogućnost da se obrati Direktor/ nadležnom ministarstvo/ nadležnom sudu.

5.0. REFERENTNA DOKUMENTA

1. PR-02 korektivne i preventivne mere
2. PR-03 procena rizika

6.0. ZAPISI

Rb	ŠIFRA	NAZIV	ODGOVORAN	ROK ČUVANJA	MESTO I NAČIN ČUVANJA
1.	OB-1.1 R0	Prigovori i žalbe	Direktor Kvaliteta	trajno	Arhiva /papirno
2.	Slobodna forma	Izveštaj o prigovoru/žalbi	Direktor Kvaliteta	3 godina	Arhiva /papirno
3.	OB-1.2 R0	Evidencija prigovora i žalbi	Direktor Kvaliteta	trajno	Arhiva /papirno

7.0. PRILOZI

Prilog 1. OB-1.1 R0 Prigovori i žalbe

Prilog 2. OB-1.2 R0 Evidencija prigovora i žalbi