



PROCEDURA
REŠAVANJA
PRIGOVORA I
ŽALBI

IZRADIO: BRANIMIRKA MIHIĆ

ODOBRIO: IGOR JOVANOVSKI

PR 06

IZDANJE 2

10.01.2018.

Izmene dokumenta

RBr.	Datum izdanja	Izdanje	Opis izmene	Izmenu odobrio
1	10.01.2018	2	Prilagođavanje dokumentacije novom izdanju standarda	Igor Jovanovski

Sadržaj

1. Predmet i područje primene	4
2. Referentni dokumenti	4
3. Definicije.....	4
4. Postupak.....	5
4.1 Principi procedure rešavanja prigovora i žalbi.....	5
4.2 Vrste prigovora i žalbi.....	5
4.3 Prijem i evidencija prigovora/žalbe	6
4.4 Obaveštavanje podnosioca prigovora/žalbe.....	6
4.5 Formiranje Komisije za rešavanje prigovora/žalbe.....	7
4.6 Istraživanje i vrednovanje prigovora/žalbe	7
4.7 Donošenje odluke i definisanje eventualnih korekcija i korektivnih mera	7
4.8 Izveštavanje o preduzetim aktivnostima	7
4.9 Sprovođenje korektivne mere.....	8
4.10 Prijem prigovora/zalbe na donešenu odluku.....	8
4.11 Donošenje odluke o prvobitnoj žalbi	8
5. Obrasci.....	9
6. Prilozi.....	9

1. Predmet i područje primene

Ova procedura odnosi se na proces kojim se rešavaju svi prigovori od treće strane i žalbi koji mogu doći od strane klijenata. Procedura se primenjuje u Quality Cert-u kada podnosilac zahteva za sertifikaciju ima primedbe na rad sertifikacionog tela u obliku žalbi kao i kada treća strana ima prigovor na rad klijenata Quality Cert-a.

2. Referentni dokumenti

- SRPS ISO/IEC 17021:2015 Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za tela koja obavljaju proveru i sertifikaciju sistema menadžmenta.
- SRPS ISO 9000: 2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom - Osnove i rečnik
- SRPS ISO 9001:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi
- SRPS ISO/IEC 19011:2011 Uputstvo za proveravanje sistema menadžmenta kvalitetom i životnom sredinom
- SRPS ISO/IEC 17000:2007 Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti termini

3. Definicije

Prigovor – izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije na usaglašenost rada tela za sertifikaciju (ili akreditacionog tela), a odnosi se na aktivnosti tog tela, na koji se očekuje odgovor.

Žalba – izraz nezadovoljstva sertifikovanog klijenta na rad tela za ocenjivanje usaglašenosti i/ili zahtev da se ponovo razmotri odluka koja je donešena u vezi sa tim klijentom.

Podnosilac žalbe/progovora - osoba, organizacija ili njihov ovlašćeni predstavnik, koji ulaže žalbu/prigovor.

Postupak rešavanja prigovora i žalbi – postupak koji se primenjuje pri rešavanju prigovora i žalbi korisnika usluga na korektnost, kompetentnost i profesionalnost sertifikacionog tela ili sertifikovane organizacije.

4. Postupak

Sve žalbe i prigovori tretiraju se kao strogo poverljive. U slučaju želje podnosioca prigovora/žalbe da ostane anonimna Quality Cert će takođe razmotriti relevantnost prigovora/žalbe i preduzeti korake opisane u nastavku.

4.1 Principi procedure rešavanja prigovora i žalbi

Osnovni principi procedure rešavanja prigovora i žalbi su:

- Sve zainteresovane strane imaju pravo da podnesu prigovor/žalbu,
- QUALITY CERT će na svaki prigovor/žalbu odgovoriti u roku od 15 dana,
- QUALITY CERT se obavezuje da će se pridržavati principa čuvanja poslovne tajne podnosioca prigovora/žalbe,
- QUALITY CERT se obavezuje da sva istraživanja i odluke o žalbama neće biti rezultirane bilo kakvim diskriminatornim aktivnostima.
- podnosilac žalbe ili prigovora će biti obavestavan o toku odvijanja postupka;
- kada god je moguće, QUALITY CERT će zvanično obavestiti podnosioca prigovora ili žalbe o završetku postupka;
- QUALITY CERT će obezbediti da se sprovede svaka korekcija i korektivna mera koja se donese u toku rešavanja žalbi i prigovora;
- QUALITY CERT obezbeđuje da lica angažovana u procesu postupanja sa žalbama ne budu ista ona koja su izvršila provere i donela odluke o sertifikaciji, a u slučaju postupanja sa prigovorima ne budu iste osobe koje su učestvovala u predmetu prigovora.
- QUALITY CERT će utvrditi, zajedno sa klijentom i podnosiocem prigovora, da li i u kom obimu, predmet prigovora i njegovo rešenje treba da budu javno dostupni.

4.2 Vrste prigovora i žalbi

Zainteresovana strana može podneti **prigovor** QUALITY CERT-u na:

- Dužinu vremena potrebnu za odgovor na podneti zahtev za sertifikaciju,
- Neadekvatnu komunikaciju,
- Postupak uzimanja i čuvanja uzoraka, postupak provere, interpretaciju rezultata provere,
- Pogrešne ili izostavljene podatke u izveštaju o proveru/sertifikatu,
- Pogrešne ili izostavljene podatke u računu.

- Rad sertifikovanih klijenata (dobijenih od treće strane),
- Delovanje sertifikovanog klijenta koje može ugroziti reputaciju Quality Cert-a,
- Zloupotrebu dokumenata sertifikacije od strane sertifikovanog klijenta.

Zaineresovana strana može podneti **žalbu** QUALITY CERT-u na donetu odluku o:

- Odluku o izdavanju/neizdavanju sertifikata o usaglašenosti,
- Odluku o izricanju prigovora usled utvrđene neusaglašenosti,
- Odluku o suspenziji sertifikata,
- Odluku o oduzimanju sertifikata,
- Odluku o povlačenju sertifikata i
- Odluku o suspendovanju/oduzimanju/povlačenju Licence za korišćenje sertifikata i znaka usaglašenosti.

4.3 Prijem i evidencija prigovora/žalbe

Prigovor ili žalba može se podneti na više načina: telefonskim putem, putem e-maila, putem pošte, faksa itd na obrascu **Prigovor/žalba (PZ 06-1)**. Elektronski obrazac za podnošenje prigovora/žalbe je javno dostupan na internet stranici QUALITY CERT (www.qualitycert.rs).

Menadžer kvaliteta istu evidentira u **Registru prigovora/žalbi (PZ 06-2)** i elektronski obaveštava Direktora o prijemu žalbe.

Svaki prigovor koji se odnosi na sertifikovanog klijenta, QUALITY CERT će dostaviti sertifikovanom klijentu na koga se odnosi, u roku ne dužem od 10 dana od kada je prigovor evidentiran.

4.4 Obaveštavanje podnosioca prigovora/žalbe

Po prijemu **Prigovora/žalbe (PZ 06-1)** na ocenu usaglašenosti Menadžer kvaliteta kontroliše kompletnost i razumljivost prigovora/žalbe, kao i usklađenost sa definisanim načinom i rokovima u kojima se prigovora/žalba može podneti.

Prijem svakog prigovora/ žalbe treba da bude odmah potvrđen podnosiocu žalbe (putem pošte, telefona ili e-maila). Za potvrđivanje prijema žalbe odgovoran je Menadžer kvaliteta.

Ukoliko Menadžer kvaliteta konstatuje nekompletnost ili nejasnoću u primljenom prigovoru/žalbi, dužan je da o tome informiše podnosioca prigovora/žalbe.

4.5 Formiranje Komisije za rešavanje prigovora/žalbe

Na osnovu elemenata prigovora/žalbi, Direktor donosi odluku o formiranju Komisije za rešavanje prigovora/žalbe i to tako da članovi komisije ne budu oni zaposleni koji su učestvovali u predmetu prigovora ili kod žalbe tako da članovi komisije ne budu ista ona lica koja su izvršila provere i donela odluke o sertifikaciji.

4.6 Istraživanje i vrednovanje prigovora/žalbe

Po prijemu prigovora/žalbe, QUALITY CERT utvrđuje da li se prigovor/žalba odnosi na aktivnosti sertifikacije i ako je tako, uzima ga u razmatranje. Ukoliko se prigovor/žalba odnosi na sertifikovanog klijenta, onda se pri preispitivanju prigovora razmatra efektivnost sertifikovanog sistema menadžmenta.

Istraživanje podrazumeva uvid u dokumentaciju koja je vođena tokom sertifikacije, poslovnu prepisku sa klijentom i ukoliko je moguće praćenje rada klijenta van termina zvanične provere (npr. korišćenje znaka sertifikacije na upakovanim proizvodima i sl.)

4.7 Donošenje odluke i definisanje eventualnih korekcija i korektivnih mera

Odluku o ishodu žalbe/prigovora donosi (preispituje ili odobrava) osoba/e koja predhodno nije bila angažovana na predmetu žalbe/prigovora. Odlučivanje je zasnovano na principu odlučivanja na osnovu činjenica a Komisija za rešavanje žalbi/prigovora zapisnički evidentira odluku.

Pored odluke Komisija za rešavanje žalbi/prigovora, ukoliko je primenljivo, definiše neophodne korekcije i korektivne mere, kojima se sprečava ponovno prijavljivanje po istom osnovu. Za pokretanje mera i praćenje njihove relalizacije i efikasnosti zadužen je Menadžer kvaliteta.

4.8 Izveštavanje o preduzetim aktivnostima

Po donošenju odluke o žalbi/prigovoru Menadžer kvaliteta, pismeno obaveštava podnosioca žalbe/prigovora o njenom ishodu. Kada je u pitanju prigovor, sa klijentom i podnosiocem prijave se razmatra javna dostupnost informacija koje su u vezi sa predmetom prijave.

Izveštaj koji se dostavlja podnosiocu žalbe/prigovora se arhivira zajedno sa ostalom dokumentacijom žalbe/prigovora.

Jedanput godišnje vrši se analiza prigovora i žalbi i formira Izveštaj koji predstavlja ulazni element preispitivanja od strane rukovodstva i rada Etičkog saveta.

4.9 Sprovođenje korektivne mere

Menadžer kvaliteta je odgovoran za donošenje i sprovođenje korektivne mere kojom se otklanja uzrok i sprečava pojava iste vrste žalbe što može da uključi:

- izmenu u politici,
- izmenu u procesu,
- izmenu u proceduri, uputstvu i/ili obrascu,
- dodatnu edukaciju proveravača ili drugih zaposlenih;
- identifikovanje uzroka za postojanje ovakve vrste prigovora/žalbe i sprovođenje analize da bi se utvrdilo da li ova vrsta žalbe može da se odrazi i na druge klijente;
- predlog za promenu sastava proveravačkog tima kod ponovne provere;
- iniciranje ponovnog zasedanja Sertifikacione komisije;
- predlog za reimenovanje Sertifikacione komisije i slično.

Postupak sprovođenja korektivne mere je detaljnije opisan procedurom PR 07, „Korektivne mere“.

4.10 Prijem prigovora/zalbe na donešenu odluku

Ukoliko je klijent nezadovoljan odlukom koju je donela Komisija za rešavanje prigovora i žalbi, može u roku od 8 dana od dana prijema odluke ponoviti prigovor/žalbu. Tom prilikom Menadžer kvaliteta je dužan da:

- evidentira prispeće žalbe na prvobitnu odluku;
- pripremi svu dokumentaciju koja se odnosi na relevantnu žalbu;
- obavesti predsednika i članove Etičkog saveta i distribuira im sakupljenu dokumentaciju.

4.11 Donošenje odluke o prvobitnoj žalbi

Konačnu odluku donosi Etički savet u skladu sa **Pravilnikom o radu etickog saveta PK QC 02**. Odluka Etičkog saveta kao najvišeg organa za rešavanje spornih pitanja u ovom postupku je poslednja instanca u odlučivanju po pitanju prigovora/žalbi. Odluku potpisuje predsednik Etičkog saveta. Menadžer kvaliteta ovu odluku prosleđuje podnosiocu prigovora/žalbe.

5. Obrasci

Oznaka obrasca	Naziv obrasca	Vreme čuvanja	Odgovornost
PZ 06-1	Prigovor -žalba	10 godina	Menadžer kvaliteta
PZ 06-2	Registar prigovora - žalbi	10 godina	Menadžer kvaliteta

6. Prilozi