


	Procedura za rešavanje žalbi	Oznaka:	PR.723.01	
		Strana:	1 / 9	
Revizija:	4	Primenjuje se od: 4.6.2018.	Kopija:	2
Izdanje:	1			

1 Predmet procedure	3
2 Područje primene	3
3 Termini, definicije i skraćenice	3
4 Veza sa drugim dokumentima	4
5 Forma i oblik procedure	4
6 Postupak rešavanja žalbi	4
7 Odgovornosti	7
8 Zapisi	9
9 Prilozi	9

	Izradio	Pregledao	Odobrio
Ime i prezime	Raković Radoje	Ilija Kovačević	Ilija Kovačević
Potpis			
Datum	1-4.6.2018.	4.6.2018.	4.6.2018.

Ovaj dokument predstavlja kontrolisanu kopiju samo u elektronskoj formi na podrazumevanoj lokaciji .
Štampana, kopirana ili preuzeta verzija ovog dokumenta na drugoj lokaciji ne predstavlja kontrolisanu kopiju.

RASPODELA KOPIJA – LISTA ZA DISTRIBUCIJU:

Broj kopije	Funkcija	Vrsta kopije		Datum	Potpis
		Elektronska	Štampana		
1.	Direktor privrednog društva	×		4.6.2018.	prema spisku za dostavu dokumentacije
2.	Rukovodilac kvaliteta	×		4.6.2018.	
3.	Tehnički rukovodilac Kontrolnog tela	×		4.6.2018.	
4.	Inspektor I	×		4.6.2018.	
5.	Inspektor II				
6.	Inspektor III				
7.	Resorno Ministarstvo	×	×	-	po potrebi
8.	Klijenti	×		-	sajt firme

IZMENE I DOPUNE

Revizija	Izdanje	Poglavlje Strana	Sadržaj revizije	Datum	Odobrio
1		Italic tekst u drugoj boji	Postupanje po primedbama sertifikacione kuće SGS doo Beograd za SRPS ISO 9001:2008	01.10.2012.	TR
2	1	Italic tekst u drugoj boji	Redovna revizija dokumentacije	10.12.2012.	TR
	2	Italic tekst u drugoj boji	Izmene označene u tekstu, strana 3/8 i 4/8	26.8.2013.	TR
3	1	Tekst u drugoj boji sa trakom uz desnu marginu	Redovna revizija dokumentacije i usaglašavanje sa zahtevima SRPS ISO/IEC 17020:2012	15.2.2014.	TR
	2	Tekst u drugoj boji sa trakom uz desnu marginu	Izmene označene u tekstu, bliže definisan način rešavanja prigovora, žalbi i reklamacija; Izmenjen Dijagram 1, promenjeni nazivi obrazaca	1.8.2015.	TR
3	3	Tekst u drugoj boji sa trakom uz desnu marginu	Detaljnije opisan način obaveštavanja podnosioca žalbe, prigovora i reklamacije i zaduženja u poglavljima 6.2, 6.3, 6.4, 6.7	19.9.2017.	TR
4	1	Tekst u drugoj boji sa trakom uz desnu marginu	Usaglašavanje sa zahtevima SRPS ISO 9001:2015	4.6.2018.	TR

1 Predmet procedure

Ovom procedurom se opisuje način rešavanja prigovora, reklamacija i žalbi Korisnika usluga Kontrolnog / Imenovanog tela PRO-ING (u daljem tekstu samo Kontrolno telo) nastalim u procesima ocenjivanja usaglašenosti, razvrstavanja opreme pod pritiskom, pregleda i ispitivanja opreme pod pritiskom u eksploataciji i odobravanju postupaka za nerastavljive spojeve. Procedurom se utvrđuje redosled aktivnosti pri postupku u kome Komisija za rešavanje žalbi (u daljem tekstu: Komisija) raspravlja i odlučuje o prigovorima i žalbama korisnika usluga Kontrolnog tela PRO-ING ili zainteresovanih strana (u daljem tekstu: podnosilac žalbe).

2 Područje primene

Ovu proceduru primenjuje osoblje Kontrolnog tela pri rešavanju prigovora, reklamacija i žalbi za poslove u okviru Kontrolnog tela PRO-ING. U postupku rešavanja prigovora i žalbi Komisija, koja je opisana ovom procedurom, odlučuje u granicama zahteva iz prigovora i žalbi.

Reklamacije, prigovori i žalbe se mogu odnositi na aktivnosti Kontrolnog tela koji uključuju postupke rada zaposlenih u Kontrolnom telu i eksterno angažovanih lica od strane Kontrolnog tela za izvršavanje usluga, kao i prigovori i žalbe na rad akreditovanih organizacija.

Žalbe se mogu odnositi na bilo koju nepovoljnu odluku Kontrolnog tela po organizaciju koja je zahtevala i/ili dobila uslugu od strane Kontrolnog tela ili na organizaciju kojoj je Kontrolno telo pružilo uslugu ocene usaglašenosti proizvoda, razvrstavanja opreme pod pritiskom i preglede i ispitivanja opreme pod pritiskom u eksploataciji a u vezi je sa uslugom Kontrolnog tela.

U nepovoljne odluke spada:

- izdavanje negativnih izveštaja o kontrolisanju ili bilo koja druga odluka nepovoljna po klijenta
- odbijanje prihvatanja prijave za ocenjivanje usaglašenosti, razvrstavanja, preglede i ispitivanja,
- odbijanje zahteva za odobravanje postupaka za nerastavljive spojeve,
- odbijanje da se ponovi postupak ocenjivanja, postupak razvrstavanja, pregleda i ispitivanja,
- odbijanje ponavljanja odobravanja postupka za nerastavljive spojeve,
- zahtevi za korektivnim merama,
- odluke da se obustavi postupak sprovođenja aktivnosti Kontrolnog tela,
- odluka da se suspenduje ili oduzme sertifikat i
- bilo koja druga mera koja sprečava izdavanje sertifikata, izveštaja o kategorizaciji i razvrstavanju, evidencionog i revizionog lista.

3 Termini, definicije i skraćenice

3.1 Termini i definicije

Termini i definicije korišćeni u ovoj proceduri su u skladu sa SRPS ISO 9000:2015 i SRPS ISO/IEC 17000:2007.

Skraćenice

Prigovor - je izraz nezadovoljstva, upućen Kontrolnom telu od strane bilo koje osobe ili organizacije, a u vezi sa aktivnostima Kontrolnog tela na koje se očekuje odgovor.

Žalba - je zahtev organizacije ili pravnog lica koja je zahtevala i/ili dobila uslugu od strane Kontrolnog tela da ponovo razmotri bilo koju po organizaciju/pravno lice nepovoljnu odluku koju je donelo, a koje se odnosi na željeni status posla ili ocenjivanja usaglašenosti, razvrstavanje, preglede i ispitivanja opreme pod pritiskom,

Reklamacija - je pisani zahtev koji je uputio korisnik usluge a odnosi se na ispravku greške, koju je učinilo Kontrolno telo a koju je korisnik uočio nakon ili u toku obavljanja pružanja usluge.

4 Veza sa drugim dokumentima

Pri izradi ove procedure korišćeni su sledeći dokumenti:

- SRPS ISO 9001:2015, Sistem menadžmenta kvalitetom; Zahtevi,
- SRPS ISO/IEC 17020:2012 - Ocenjivanje usaglašenosti – Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje;
- ATS-UP08, Smernice za SRPS ISO/IEC 17020:2002, Opšti kriterijumi za rad različitih vrsta tela koja obavljaju kontrolisanje;
- PR.100.01 – Procedura za ocenjivanje usaglašenosti u skladu sa modilima A1, B, B1, C1, F i G,
- PR.102.01 – Procedura za ocenjivanje usaglašenosti opreme pod pritiskom na osnovu isprava o usaglašenosti izdatih u inostranstvu,
- PR.610.01 - Procedura za upravljanje rizicima i prilikama,
- PR.830.01 – Procedura za upravljanje neusaglašenim proizvodom,
- PR.900.01 – Procedura za povlačenje sertifikata,
- UP.100.02 – Uputstvo za odobravanje postupaka za nerastavljive spojeve.

5 Forma i oblik procedure

Forma i oblik ove procedure je u skladu sa procedurom PR.423.01 - Procedura za upravljanje dokumentima QMS-a.

6 Postupak rešavanja žalbi

6.1 Opšte

U zavisnosti od tipa povratne informacije od klijenta razlikujemo:

- 1) Prigovor
- 2) Žalbu i
- 3) Reklamaciju

6.2 Ulaganje prigovora, žalbe ili reklamacije

Podnosilac podnosi prigovor ili žalbu Kontrolnom telu u pisanoj formi, koji/a mora biti obrazložen/a i potkrepljen/a dokumentovanim dokazima, a reklamacije koje se odnose na slovne i/ili brojčane greške mogu se podneti i usmenim putem.

Žalba može da se podnese u roku od 10 (deset) dana od dana prijema dokumenta o rezultatima ispitivanja, isprave o usaglašenosti, sertifikata, obaveštenja o povlačenju sertifikata ili od trenutka kada je podnosilac žalbe stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi žalbu.

Prigovor može da se uloži u roku od 10 (deset) dana od kada je podnosilac prigovora stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi prigovor.

Tehnički rukovodilac ili Rukovodilac za kvalitet obaveštava podnosioca prigovora, žalbe ili reklamacije o prijemu iste pisanim putem.

6.3 Razmatranje i rešavanje prigovora

Nadležan za odlučivanje po prigovorima u PRO-ING-u je Tehnički rukovodilac. Prigovori koji se mogu prihvatiti kao osnovani:

- zbog prekoračenja utvrđenih rokova za izvršenje usluge;

- zbog prekoračenja utvrđenih rokova za izdavanje Izveštaja ili sertifikata o usaglašenosti;
- zbog odnosa zaposlenih u Imenovanom telu prema podnosiocu prigovora ili žalbe;
- zbog komercijalnih uslova.

U postupku po prigovoru upućenom Kontrolnom telu, Tehnički rukovodilac prethodno ispituje blagovremenost i osnovanost prigovora. Neblagovremene i neosnovane prigovore Tehnički rukovodilac odbacuje svojom odlukom.

Tehnički rukovodilac Imenovanog tela je dužan da razmotri prigovor i donese Odluku (ZA.723.01) u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema prigovora.

Ukoliko je prigovor osnovan, Tehnički rukovodilac, donosi odluku o usvajanju prigovora i vrši radnje potrebne za otklanjanje razloga za prigovor. U otklanjanju prigovora učestvuje i Inspektor čijom aktivnošću je došlo do stvaranja uslova za prigovor. Tehnički rukovodilac u razgovoru sa Inspektorom donosi odluku o daljem postupanju, Navedenom odlukom Tehnički rukovodioc podnosiocu prigovora daje informaciju o kraju procesa postupanja po istoj. Tehnički rukovodilac je zadužen za komunikaciju sa podnosiocem prigovora, odgovara mu na primedbe, obaveštava ga o napretku postupka rešavanja i saopštava mu rezultate. Odluka mora biti preispitana i odobrena od zaposlenog osoblja koje nije učestvovalo u prvobitnim aktivnostima kontrolisanja na koje je upućen prigovor.

Inspektor ili drugo lice je dužno da u roku od 7 (sedam) dana postupi po nalogu Tehničkog rukovodioca i preduzme radnje za otklanjanje uzroka prigovora. Nepostupanje po ovom nalogu smatra se težom povredom radne obaveze.

Tehnički rukovodilac, takođe prosleđuje navedene zapise i dokumentaciju i zaključke Rukovodiocu kvaliteta i isti predstavljaju ulazni element narednog preispitivanja od strane rukovodstva.

Odluka Tehničkog rukovodioca (ZA.723.01) po prigovoru sadrži: uvod, opis, obrazloženje, pravnu pouku i potpis.

Pismeni otpis odluke po prigovoru dostavlja se preporučenom pošiljkom podnosiocu prigovora u roku od 3 (tri) dana od dana odlučivanja po prigovoru ili neposredno - ličnim preuzimanjem podnosioca prigovora uz njegov potpis, odnosno usmeno ako je prigovor na taj način i primljen.

6.4 Razmatranje i rešavanje žalbe

Organi nadležni za odlučivanje po žalbama u PRO-ING-u su:

- Tehnički rukovodilac Kontrolnog tela
- Komisija za rešavanje žalbi

Komisiju za rešavanje žalbi sačinjavaju Tehnički rukovodilac Kontrolnog tela i dva člana. Tehnički rukovodilac je predsednik komisije, dok su članovi Komisije Inspektori koji nisu učestvovali u glavnim i pratećim aktivnostima na predmetu žalbe.

Predsednik Komisije je odgovoran za sprovođenje postupka rešavanja žalbi.

Tehnički rukovodilac uz uključivanje Inspektora nezavisnih od posla na koji je uložena žalba nadležan je za odlučivanje po žalbama zbog slovnih i/ili brojčanih grešaka na izdatim dokumentima.

Komisija je nadležna za odlučivanje po žalbama uložnim iz sledećih razloga:

- zbog nepoštovanja uslova datih u ugovoru ili ponudi;
- zbog nepostupanja po zahtevu podnosioca prigovora ili žalbe;
- zbog neusaglašenosti sa referentnim dokumentima (pravilnici, standardi i sl.) u postupku ocenjivanja usaglašenosti, odobravanja postupaka za nerastavljive spojeve i osoblja, pregleda i ispitivanja i razvrstavanja opreme pod pritiskom,
- zbog neslaganja sa rezultatima sprovedenih ocenjivanja usaglašenosti, odobravanja postupaka za nerastavljive spojeve i osoblja, pregleda i ispitivanja i razvrstavanja opreme pod pritiskom,
- u ostalim slučajevima koji nisu navedeni u predhodno navedenim nadležnostima.

U postupku po žalbi upućenom Tehničkom rukovodiocu i Komisiji, Tehnički rukovodilac prethodno ispituje blagovremenost i osnovanost žalbe. Neblagovremene i neosnovane žalbe Tehnički rukovodilac odbacuje svojom odlukom.

Tehnički rukovodilac Imenovanog tela je dužan da razmotri žalbu i donese Odluku (ZA.723.01) u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema žalbe.

Ukoliko je žalba osnovana, Tehnički rukovodilac u opsegu njegovog odlučivanja, donosi odluku o usvajanju žalbe u celosti ili delimično i izdaje Nalog (ZA.723.04) licu koje je za to posebno ovlašćeno, da izvrši radnje potrebne za otklanjanje razloga za žalbu.

Ovlašćeno lice je dužno da u roku od 7 (sedam) dana postupi po nalogu Tehničkog rukovodioca i preduzme radnje za otklanjanje uzroka žalbe. Nepostupanje po ovom nalogu smatra se težom povredom radne obaveze.

Tehnički rukovodilac, takođe prosleđuje navedene zapise i dokumentaciju i zaključke Rukovodiocu kvaliteta koji pokreće proceduru PR.830.01 – Procedura za upravljanje neusaglašenim proizvodom, kako bi se sprovele aktivnosti na utvrđivanju uzroka neusaglašenosti u sistemu.

Odluka Tehničkog rukovodioca (ZA.723.01) po žalbi sadrži: uvod, opis, obrazloženje, pravnu pouku i potpis. Navedenom odlukom Tehnički rukovodioc podnosiocu žalbe daje informaciju o kraju procesa postupanja po istoj. Tehnički rukovodilac je zadužen za komunikaciju sa podnosiocem žalbe, odgovara mu na primedbe, obaveštava ga o napretku postupka rešavanja i saopštava mu rezultate. Odluka mora biti preispitana i odobrena od zaposlenog osoblja koje nije učestvovalo u prvobitnim aktivnostima kontrolisanja na koje je upućena žalba.

Pismeni otpравak odluke po žalbi dostavlja se preporučenom pošiljkom podnosiocu prigovora ili žalbe u roku od 3 (tri) dana od dana odlučivanja po žalbi ili neposredno - ličnim preuzimanjem podnosioca žalbe uz njegov potpis.

Komisija je, u opsegu njenog odlučivanja, dužna da u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja žalbe ili odluke od strane Tehničkog rukovodioca odluči po istom. Komisija odlučuje na raspravi na koju se po potrebi poziva podnosilac žalbe. Poziv na raspravu upućuje se podnosiocu žalbe preporučenom pošiljkom najkasnije 5 (pet) dana pred raspravu. Poziv za raspravu je zapis u slobodnoj formi i sadrži označenje predmeta prigovora, mesto, dan i čas održavanja rasprave i napomenu da će se rasprava održati u odsustvu podnosioca žalbe ukoliko ne pristupi raspravi.

Raspravu otvara predsednik Komisije i određuje zapisničara iz sastava Komisije. Rasprava počinje čitanjem žalbe i uvidom u isprave prezentirane od strane podnosioca i druge isprave podobne za donošenje odluke po žalbi.

O raspravi po žalbi vodi se Zapisnik – ZA.723.02. Zapisnik sadrži datum, vreme i mesto održavanja rasprave, predmet rasprave, sastav Komisije, naziv podnosioca žalbe, bitnu sadržinu toka rasprave.

Zapisnik potpisuje predsednik Komisije, podnosilac žalbe (ako je prisutan) i zapisničar.

Ukoliko je žalba neosnovan/a Komisija donosi odluku o odbijanju žalbe. Ukoliko je žalba osnovana, Komisija donosi Odluku (ZA.723.03) o usvajanju žalbe, u celosti ili delimično i izdaje Nalog (ZA.723.04) licu određenom od strane Tehničkog rukovodioca da izvrši radnje potrebne za otklanjanje razloga žalbe u roku od 7 dana. Tehnički rukovodilac je u ime komisije zadužen za komunikaciju sa podnosiocem žalbe (ako on nije prisutan sastanku), odgovara mu na primedbe pisanim putem, i obaveštava ga o napretku postupka rešavanja. Odluka mora biti preispitana i odobrena od zaposlenog osoblja koje nije učestvovalo u prvobitnim aktivnostima kontrolisanja na koje je upućena žalba. Odluka Komisije (ZA.723.03) sadrži: uvod, izreku, obrazloženje, pravnu pouku i potpis predsednika Komisije. Pismeni otpравak odluke dostavlja se preporučenom pošiljkom podnosiocu žalbe u roku od 3 (tri) dana od dana odlučivanja po žalbi.

Protiv odgovora po žalbi donete od strane Tehničkog rukovodioca ili Komisije podnosilac prigovora može u roku od 15 (petnaest) dana uložiti prigovor Akreditacionom telu Srbije ili uložiti žalbu nadležnom sudu.

6.5 Rešavanje reklamacije

Tehnički rukovodilac uz uključivanje Inspektora nadležan je za odlučivanje po reklamacijama zbog slovnihi i/ili brojčanihi grešaka na izdatim dokumentima i drugih reklamacija.

6.6 Evidentiranje reklamacija, primedbi i žalbi

U Kontrolnom (Imenovanom) telu se takođe vodi evidencija o ostalim podnetim reklamacijama, prigovorima ili žalbama i čuvaju se zajedno sa predmetima. Sve žalbe, reklamacije i prigovori se zapisuju u ZA.723.05 - Registar prigovora i žalbi. Pored prigovora ili žalbe, registrator mora da sadrži i opis odnosno, popis svih aktivnosti preduzetih u vezi sa prigovoroma ili žalbama i sve korektivne i preventivne mere preduzete iz usvojenog prigovora ili žalbe.

U Kontrolnom (Imenovanom) telu se vodi evidencija dokumenata o usaglašenosti ili sertifikata, Izveštaja o kategorizaciji i razvrstavanju, evidencionog i revizionog lista. koje su ispravljene zbog slovnihi i/ili brojčanihi grešaka (reklamacija) preko zapisa ZA.100.09.

6.7 Ostale odredbe

Podnošenje žalbe, istražne radnje i odluka o žalbi ne sme da izazove bilo kakvu diskriminatorSKU meru protiv podnosioca.

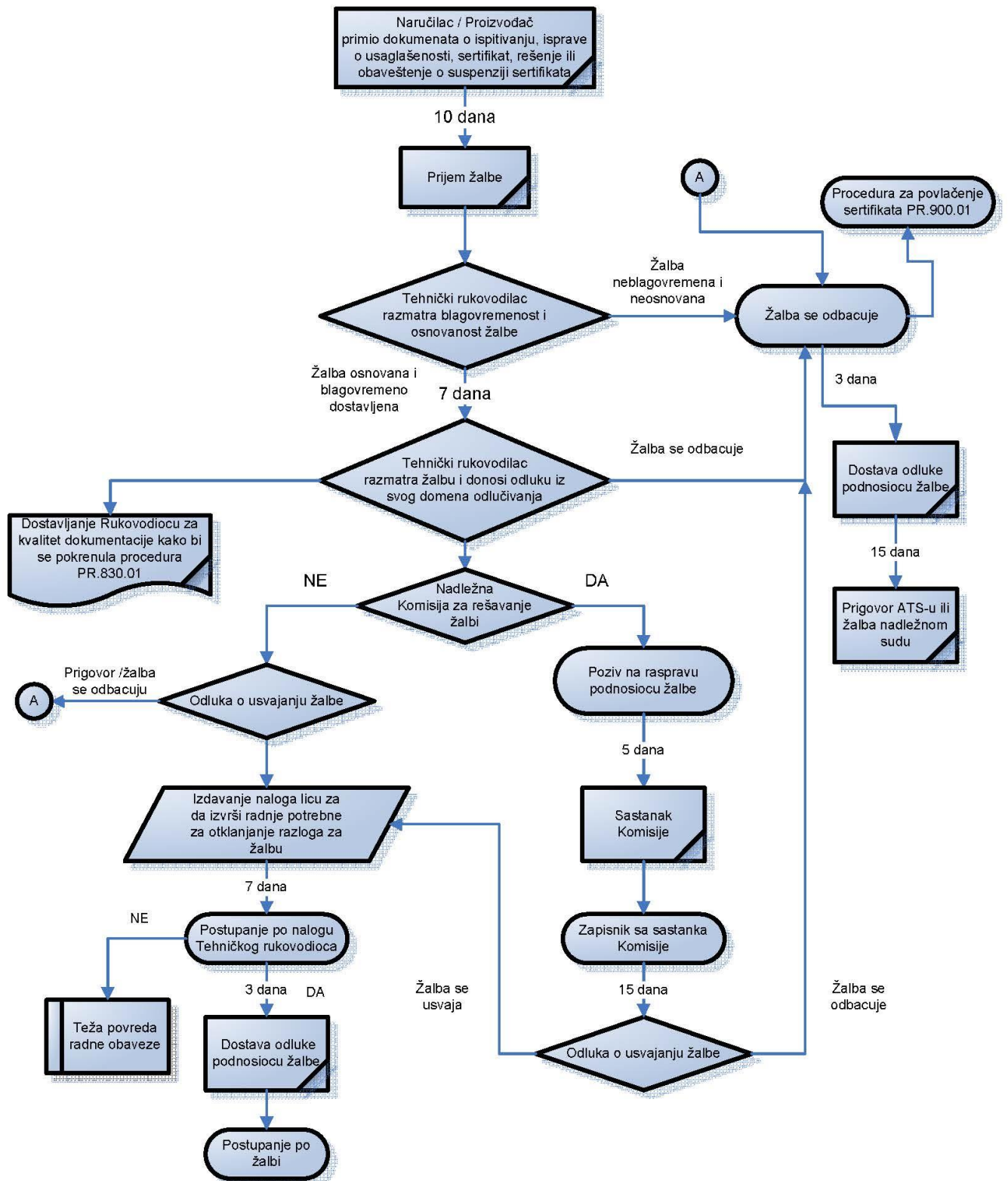
Ukoliko postupak rešavanja žalbe/prigovora potraje duže od roka propisanog ovom procedurom, a iz razloga koji na koje Kontrolno telo ne može da utiče, lice koje je podnelo žalbu ili prigovor se mora periodično obavestavati o toku procesa rešavanja žalbe. Za to je primarno zadužen Tehnički rukovodilac ili Rukovodilac za kvalitet.

Ukoliko se donese odluka da žalba nije osnovana tokom postupka ocenjivanja usaglašenosti, pri čemu je podnosiocu već izdat sertifikat, dalje se postupa u skladu sa procedurom za povlačenje sertifikata PR.900.01.

Korisnik usluga se prilikom zaključivanja posla, preko ponude / ugovora ili na drugi odgovarajući način, obavestava o mogućnosti žalbe ili prigovora na rezultate kontrolisanja. Naručilac se obavestava da je ažurna procedura za rešavanje žalbe PR.723.01 u svakom trenutku dostupna na sajtu Imenovanog tela www.proing-bg.rs i da stojimo na raspolaganju za dalja pojašnjenja po tom pitanju.

7 Odgovornosti

Za sprovođenje ove procedure odgovoran je Tehnički rukovodilac Kontrolnog tela.



Dijagram 1 – Šematski prikaz postupka rešavanja žalbi

8 Zapisi

Iz ovog dokumenta proizilaze sledeći zapisi:

Redni broj	Oznaka dokumenta	Naziv dokumenta
1.	ZA.723.01	Odluka o usvajanju prigovora / žalbe
2.	ZA.723.02	Zapisnik sa sastanka komisije za rešavanje žalbi
3.	ZA.723.03	Odluka Komisije za rešavanje žalbi
4.	ZA.723.04	Nalog za rešavanje žalbe
5.	ZA.723.05	Registar prigovora i žalbi
6.		
7.		
8.		

9 Prilozi

Prilog 1

ZA.723.01	Odluka o usvajanju prigovora / žalbe
ZA.723.02	Zapisnik sa sastanka komisije za rešavanje žalbi
ZA.723.03	Odluka Komisije za rešavanje žalbi
ZA.723.04	Nalog za rešavanje žalbe
ZA.723.05	Registar prigovora i žalbi