

KOPIJA Br.

# PROCEDURA ZA POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

<b>Izradio :</b>	<b>Overio :</b>	<b>Odobrio :</b>
Goran Kusić, dipl.ing.maš.	Milan Kamberović, dipl.ing.el.	Dejan Radujkov, dipl.ing.

izmene:

1.

2.

3.

4.

datum:

## IZMENE I DOPUNE DOKUMENTA

Strana br.	Datum			
	1. izmene	2. izmene	3. izmene	4. izmene
1.				
2.	18.09.2017.			
3.				
4.				
5.	18.09.2017.			
6.				
7.				
8.				

izmene:

1.

2.

3.

4.

datum:

18.09.2017.

## LISTA KORISNIKA

Broj Primerka	Funkcija	Korisnik (ime i prezime)	Datum prijema	Potpis
1	Direktor D.O.O. „Institut za preventivu“	Dejan Radujkov, dipl.ing.	02.06.2015.	
2	Rukovodilac Serifikacionog tela	Milan Kamberović, dipl.ing.el.	02.06.2015.	
3	Rukovodilac kvaliteta	Goran Kusić, dipl.ing.maš.	02.06.2015.	
4	Akreditaciono telo			

izmene:

1.

2.

3.

4.

datum:

**S A D R Ž A J**

<b>Poglavlje</b>	<b>Tačka</b>	<b>Naziv</b>	<b>Strana</b>
1.		<b>SVRHA</b>	5
2.		<b>PREDMET I PODRUČJE PRIMENE</b>	5
3.		<b>VEZA SA REFERENTNIM DOKUMENTIMA</b>	5
4.		<b>TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE</b>	5
5.		<b>OPIS</b>	6
6.		<b>ODGOVORNOSTI</b>	6
7.		<b>ZAPISI</b>	6
8.		<b>PRILOZI</b>	7

## 1. SVRHA

Ovom procedurom se definiše način postupanja i rešavanja prigovora i žalbi.

## 2. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Ova procedura se primenjuje na sve prigovore i žalbe, koje se odnose na celokupnu delatnost u Sertifikacionom telu.

## 3. VEZA SA REFERENTNIM DOKUMENTIMA

Procedura za postupanje sa prigovorima i žalbama u Sertifikacionom telu je usklađena sa zahtevima sledećih dokumenata:

SRPS ISO/IEC 17065:2016	Ocenjivanje usaglašenosti — Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge
SRPS ISO 9000:2015	Sistemi menadžmenta kvalitetom — Osnove i rečnik
SRPS ISO 9004:2009	Rukovođenje sa ciljem ostvarivanja održivog uspeha organizacije - Pristup preko menadžmenta kvalitetom
SRPS ISO/IEC 17000:2008	Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi
IPST 01 00	Priručnik o kvalitetu
IPST 02 01A	Procedura za sprovođenje sertifikacije

## 4. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Svi termini i definicije su usklađeni sa **SRPS ISO/IEC 17000:2008** i **SRPS ISO 9000:2015**.

Pored toga koriste se i sledeći termini:

**PRIGOVOR** - izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije telu za ocenjivanje usaglašenosti u vezi sa aktivnostima tog tela, na koji se očekuje odgovor.

**ŽALBA** - zahtev klijenta iz postupka ocenjivanja usaglašenosti telu za ocenjivanje usaglašenosti da to telo ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa tim predmetom.

**PROCEDURA** - dokumenat definiše aktivnosti, odgovornosti i ovlašćenja vezana za obavljanje neke delatnosti.

**DIREKTOR** - direktor instituta za preventivu D.O.O. NOVI SAD.

**RUKOVODILAC** - rukovodilac Sertifikacionog tela

izmene:	1.	2.	3.	4.
datum:	18.09.2017.			

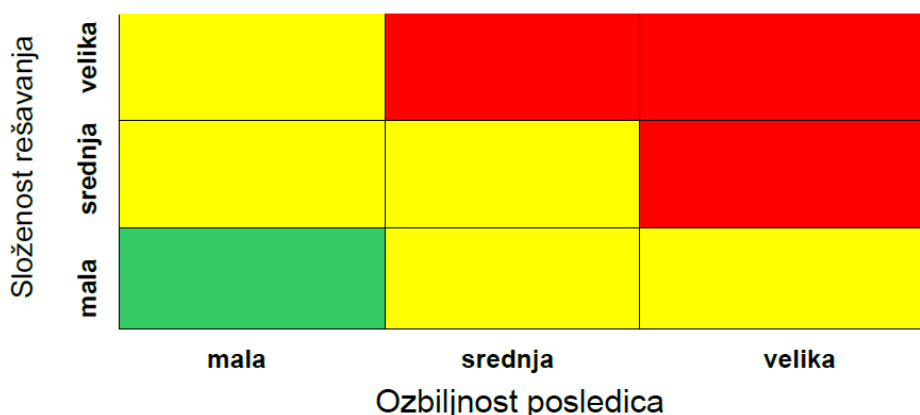
## 5. OPIS

Prigovori i žalbe se podnesene od strane korisnika ili drugih strana, i mogu se odnositi na bilo koji od segmenata rada Sertifikacionog tela.

Pri tome Sertifikaciono telo:

- čuva zapise o svim prigovorima i žalbama, i sprovedenim aktivnostima u vezi sa sertifikacijom,
- preduzima odgovarajuće korektivne i preventivne mere,
- dokumentuje preduzete aktivnosti i ocenjuje njihovu efikasnost.

Prigovori i žalbe se podnose u pisanom obliku ili saopštavaju usmeno Rukovodiocu, a na osnovu toga on popunjava obrazac Prilog 1 Prigovori i žalbe - Obrazac IPST 04 08. Po prijemu prigovora ili žalbe Sertifikaciono telo, potvrđuje prijem zvaničnih prigovora i žalbi klijentu, i utvrđuje da li se prigovor ili žalba odnosi na aktivnosti sertifikacije za koje je odgovorno. Sertifikaciono telo je odgovorno za prikupljanje i verifikaciju svih neophodnih informacija radi rešavanja prigovora i žalbi. Nakon toga Rukovodilac određuje njihovu osnovanost i vrši vrednovanje na osnovu složenosti rešavanja i ozbiljnosti posledica u skladu sa matricom datom u ovoj proceduri preduzima sve predviđene mere i u slučaju pojave određene neusaglašenosti sprovodi sve potrebne mere predviđene tačkom 16 Priručnika o kvalitetu IPST 01 00. Osobi koja je uložila prigovor ili žalbu, odnosno osporila rad šalje se adekvatan odgovor o preduzetim merama (zvanično obaveštenje o rezultatu i kraju procesa sa prigovorom ili žalbom podnosiocu prigovora ili žalbe). Sertifikaciono telo u slučaju pojave neusaglašenosti preduzima sve potrebne naknadne mere za rešavanje prigovora ili žalbi, odnosno daje određena pojašnjenja ukoliko je prigovor ili žalba neosnovana. U slučaju da se prigovor ili žalba odnosi na aktivnosti za koje je odgovoran Rukovodilac, nju rešava Rukovodilac Kvaliteta ili osoba koja nije bila uključena u aktivnosti sertifikacije na koje se odnosi prigovor ili žalba. Da bi se osiguralo da ne postoji sukob interesa, osoblje koje je pružalo konsultantske usluge za klijenta ili su bili zaposleni kod klijenta ne sme biti angažovano za preispitivanje ili odobravanje rešenja prigovora ili žalbe za tog klijenta u periodu od dve godine nakon završetka konsultacija ili zaposlenja. U slučaju nezadovoljstva odgovorom podnosilac žalbe ima mogućnost da se obrati Direktorcu ili nadležnom sudu.



- - Mali značaj
- - Srednji značaj
- - Veliki značaj

izmene:

1.

2.

3.

4.

datum:

Kriterijumi	Ozbiljnost posledica	Složenost rešavanja	Značaj prigovora/žalbe
<b>Mala</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nema posledica po podnosioca prigovora</li> <li>Ne dovodi u pitanje rezultate sertifikacije</li> <li>Nema posledica na sistem menadžmenta</li> </ul>	Problem se rešava korekcijom bez sastavljanja tima	Mali značaj: bez preduzimanja kolektivnih mera
<b>Srednja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moglu nastati posledice po podnosioca prigovora</li> <li>Dovodi u pitanje postupak sertifikacije</li> <li>Mogu nastati posledice po sistem menadžmenta</li> </ul>	Za rešavanje je potrebno da se formira tim	Srednji značaj: moraju se preduzeti kolektivne mere
<b>Velika</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ima posledice po podnosiocu prigovora</li> <li>Velika je sumnja u postupak sertifikacije</li> <li>Ima posledica po sistem menadžmenta</li> </ul>	Za rešavanje je potrebno osim formiranog tima angažovanje eksternog ekspertskeg tima ili organizacije.	Veliki značaj: Moraju se preduzeti korektivne mere i preispitivanje dela sistema menadžmenata na koji se odnosi prigovor/žalba

## 6. ODGOVORNOST

Za sprovođenje procedure korektivnih mera odgovoran je Rukovodilac.

## 7. ZAPISI

Aktivnosti vršene u skladu sa ovom procedurom dokumentuju se zapisima koji se izrađuju na obrascu datom u prilogu.

Svi navedeni zapisi čuvaju se u arhivi Sertifikacionog tela 3 godine.

## 8. PRILOZI

Prilog 1 Prigovori i žalbe - Obrazac IPL 04 08

izmene:	1.	2.	3.	4.
datum:				

## Prilog 1 Prigovori i žalbe - Obrazac IPST 04 08

**PRIGOVORI I ŽALBE**-----  
Datum :-----  
Broj :  
-----**1. Ime, prezime i funkcija podnosioca prigovora ili žalbe:**  
.....**2. Naziv, sedište i adresa firme podnosioca prigovora ili žalbe:**  
.....  
.....**3. Prigovor ili žalbe dostavljeno:***a) Pismeno**b) Usmeno***4. Ime, prezime i funkcija lica koje je primilo prigovor ili žalbu:**  
.....  
.....**5. Sadržaj prigovora ili žalbe:**  
.....  
.....**6. Lice odgovorno za rešavanje prigovora ili žalbe:**  
.....**7. Obrazloženje osnovanosti prigovora ili žalbe:**  
.....  
.....  
.....**8. Vrednovanje značaja prigovora ili žalbe (zaokružiti odgovarajuće):**

Soženost rešavanja:            mala            srednja            velika

Ozbiljnost posledice:        mala            srednja            velika

Značaj:                        mali            srednji            veliki

izmene:

1.

2.

3.

4.

datum:



**U slučaju postojanja neusaglašenosti definisati sledeće:**

**9. Opis korektivnih mera koje se preduzimaju u cilju otklanjanja neusaglašenosti:**

.....  
.....  
.....

**10. Ime, prezime i funkcija lica zaduženog za preduzimanje korektivnih mera:**

.....  
.....

**11. Rok za realizaciju korektivnih mera: .....**

izmene:

1.

2.

3.

4.

datum: