

PROCEDURA ZA POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Izradio:	Goran Kusić, dipl.ing.maš.	RK	10.06.2019.	
Overio:	Goran Kusić, dipl.ing.maš.	RK	10.06.2019.	
Odobrio:	Dejan Radujkov, dipl.ing.	Direktor	10.06.2019.	

IZMENE I DOPUNE DOKUMENTA

Izmena br	Datum	Broj strane	Opis izmene
1.	15.04.2020.	2,4,6	Uskladiti proceduru sa Zakonom o opštem upravnom postupku.

SADRŽAJ

1. SVRHA	4
2. PODRUČJE PRIMENE	4
3. VEZA SA REFERENTNIM DOKUMENTIMA	4
4. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE	4
5. OPIS	5
5.1 Prijem i razmatranje prigovora i žalbi	5
5.2 rešavanje prigovora i žalbi	6
6. ODGOVORNOST	6
7. ZAPISI	6
8. PRILOZI	6
9. OBRASCI	7

1. SVRHA

Ovom procedurom propisan je proces za prijem, vrednovanje i donošenje odluke o prigovorima i žalbama.

2. PODRUČJE PRIMENE

Procedura se primenjuje za sve prigovore i žalbe koji se odnose na aktivnosti laboratorije, kontrolnog tela i sertifikacionog tela Instituta za preventivu.

3. VEZA SA REFERENTNIM DOKUMENTIMA

- ✧ SRPS ISO/IEC 17025:2017 Opšti zahtevi za kompetentost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje
- ✧ SRPS ISO/IEC 17025:2017/Ispr.1:2018 - Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje - Ispravka 1
- ✧ SRPS ISO/IEC 17020:2012 Ocenjivanje usaglašenosti – Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje
- ✧ SRPS EN ISO/IEC 17065:2016 Ocenjivanje usaglašenosti – Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge
- ✧ SRPS ISO/IEC 17000:2008 Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi
- ✧ IPL 01 00 Poslovnik o kvalitetu Ex Laboratorije
- ✧ IPKT 01 00 Poslovnik o kvalitetu kontrolnog tela
- ✧ IPST 01 00 Poslovnik o kvalitetu sertifikacionog tela
- ✧ IPKT 02 03 Procedura za neusaglašenosti, korektivne i preventivne mere
- ✧ **Zakon o opštem upravnom postupku ("Sl. glasnik RS", br. 18/2016 i 95/2018)**

4. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

U ovoj proceduri koriste se termini i definicije navedeni u standardu SRPS ISO/IEC 17000.

Za potrebe ove procedure dole navedeni termini i skraćenice imaju sledeće značenje:

ŽALBA - zahtev davaoca predmeta kontrolisanja ili zahtev davaoca predmeta sertifikacije Institutu za preventivu da Institutu za preventivu ponovo razmotri odluku koju je doneo u vezi sa tim predmetom.

PRIGOVOR - izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije upućen Institutu za preventivu u vezi sa aktivnostima Instituta za preventivu, na koji se očekuje odgovor.

OCENJIVANJE USAGLAŠENOSTI – aktivnosti ispitivanja, kontrolisanje i sertifikacije proizvoda koje se realizuju u Institutu za preventivu.

Institut za preventivu - DOO INSTITUT ZA PREVENTIVU, ZAŠTITU NA RADU, PROTIVPOŽARNU ZAŠTITU I RAZVOJ, NOVI SAD

DIREKTOR - Direktor Instituta za preventivu

5. OPIS

5.1 PRIJEM I RAZMATRANJE PRIGOVORA I ŽALBI

Ukoliko naručilac usluge ispitivanja/kontrolisanja/sertifikacije proizvoda nije zadovoljan izvršenom uslugom, obimom sprovedene usluge, vremenom utrošenim za realizaciju usluge, rokovima, cenom koju je platio, rezultatima Ex Laboratorije i slično može podneti prigovor Institutu za preventivu. Prigovor na rad Instituta za preventivu može uputiti i druga zainteresovana strana.

Ukoliko naručilac usluge nije zadovoljan rezultatima kontrolisanja odnosno odlukom u vezi sa usaglašenošću predmeta kontrolisanja odnosno odlukom o sertifikaciji proizvoda može podneti žalbu

Prigovor i žalba se može uputiti u roku od 15 dana nakon izvršenja usluge.

Svim zainteresovanim stranama koje iskažu zahtev da dobiju opis procesa postupanja sa prigovorima i žalbama isti se čini dostupnim, na način na koji se dogovori sa zainteresovanom stranom.

Razmatraju se svi prigovori i žalbe koji su upućeni bilo pisanim ili usmenim putem. Osoba u Institutu za preventivu koja je dobila pismeni ili usmeni prigovor/žalbu u obavezi je da popuni obrazac IP 02 08-01 Zapis o prigovoru/žalbi. U slučaju da su prigovor/žalba iskazani usmenim putem poželjno je dobiti saglasnost podnosioca na podatke koji su uneti u obrazac IP 02 08-01 Zapis o prigovoru/žalbi.

Svi prigovori i žalbe dostavljaju se Rukovodiocu kvaliteta koji, po pravilu, nakon prijema prigovora ili žalbe prosleđuje pisanim putem informaciju podnosiocu prigovora/žalbe da je prigovor/žalba primljen i da će isti biti predmet razmatranja. Podatke o zaprimljenom prigovoru/žalbi Rukovodilac kvaliteta unosi u obrazac IP 02 08-02 Registar prigovora i žalbi.

Rukovodilac organizacione celine na koju se prigovor ili žalba odnose zajedno sa Rukovodiocem kvaliteta i Direktorom razmatra dospeli prigovor/žalbu sa aspekta da li se isti/a odnose na poslove ocenjivanja usaglašenosti (ispitivanja, kontrolisanja, sertifikacije proizvoda) za koje je Institut za preventivu odgovoran i donose odluku za opravdanost rešavanja istih. Rukovodilac kvaliteta obaveštava podnosioca prigovora/žalbe o rezultatima razmatranja prigovora/žalbe.

Ukoliko su potvrdi opravdanost za rešavanje prigovora/žalbi Rukovodilac organizacione celine na koju se prigovor ili žalba odnose, Rukovodilac kvaliteta i Direktor donose odluku o tome koje osoblje će biti uključeno u rešavanje prigovora/žalbe. Pri donošenju odluke vodi se račun da u rešavanju ne učestvuju osobe koje su uključene u aktivnosti ocenjivanja usaglašenosti koje su u vezi sa iskaznim prigovorom/žalbom, kao i o potrebnoj kompetentnosti. U rešavanju žalbe mogu učestvovati samo osobe koje su kompetentne za ocenjivanje usaglašenosti (kontrolisanje/sertifikaciju proizvoda) koje je predmet žalbe. U rešavanju prigovora koji se odnose na rezultate Ex Laboratorije Instituta za preventivu mogu učestvovati samo osobe koje su kompetentne za ispitivanje koje je predmet prigovora. Podaci o osobama koje učestvuju u rešavanju prigovora/žalbe navode se u odgovarajuću rubriku obrasca IP 02 08-01 Zapis o prigovoru/žalbi.

5.2 REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

Osoblje koje je određeno za rešavanje prigovora/žalbe odgovorno je da prikupi i verifikuje dovoljno potrebnih informacija kako bi se potvrdila validacija prigovora/žalbe i donela adekvatna odluka.

Detalje na osnovu kojih je doneta odluka i odluku koja je doneta po prigovoru/žalbi, osoblje koje je rešavalo prigovor/žalbu, unosi u odgovarajuću rubriku obrasca IP 02 08-01 Zapis o prigovoru/žalbi, potpisuje obrazac na predviđeno mesto i isti dostavlja Rukovodiocu organizacione celine na koju se prigovor ili žalba odnose na dalje postupanje.

Ukoliko se prilikom rešavanja prigovora/žalbe utvrdi da postoje neusaglašenosti ili mesta koja predstavljaju potencijalne neusaglašenosti isto se konstatuje u obrascu IP 02 08-01 Zapis o prigovoru/žalbi i informacija o tome prosleđuje Rukovodiocu kvaliteta radi pokretanja korektivnih/preventivnih mera saglasno postupku opisanom u IP 02 03.

Rezultat istraživanja i odlučivanja o prigovorima/žalbama ne sme da bude bilo kakva diskriminatorna mera.

Rukovodilac kvaliteta je u obavezi da informiše podnosioca prigovora/žalbe o kraju procesa rešavanja prigovora/žalbe odnosno da podnosiocu prigovora/žalbe dostavi odluku, pisanim putem, u roku ne dužem od 30 dana od dana kada je prigovor/žalba evidentiran. Podnosilac prigovora/žalbe, ukoliko je nezadovoljan odlukom i ukoliko se žalba/prigovor odnosi na poslove ocenjivanja usaglašenosti koje su u obimu akreditacije Instituta za preventivu, može o tome obavestiti Akreditaciono telo Srbije. **U slučaju da je prigovor/žalba, osnovana od strane podnosioca, a da telo za ocenjivanje usaglašenosti (kontrolisanje/sertifikaciju proizvoda) nije izdalo novi Izveštaj o kontrolisanju/Sertifikat o usaglašenosti, podnosilac prigovora/žalbe je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana, dostavi prigovor ili žalbu nadležnom državnom organu.**

6. ODGOVORNOST

Za primenu ove procedure odgovoran je Rukovodilac kvaliteta.

Za postupanje po odlukama u vezi sa rešavanjem žalbe odgovoran je Rukovodilac organizacione celine na koju se prigovor ili žalba odnose.

7. ZAPISI

Originali Zapisa o prigovoru/žalbi kao i pisane informacije na osnovu kojih je doneta odluka o prigovoru/žalbi, ukoliko postoje čuvaju se u arhivi Rukovodioca kvaliteta najmanje 10 godina.

Registar prigovora i žalbi se čuva trajno u arhivi Rukovodioca kvaliteta.

Zapisi o korektivnim i preventivnim merama koje su proistekle kao posledica rešavanja prigovora/žalbe čuvaju se kako je predviđeno procedurom IP 02 03 kod Rukovodioca kvaliteta.

8. PRILOZI

Nema.

9. OBRASCI

IP 02 08-01 Zapis o prigovoru/žalbi

IP 02 08-02 Registar prigovora i žalbi.