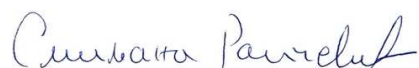


Procedura

REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

Izdao:

Koordinator sistema kvaliteta



Dr vet. sci. Smiljana Raičević

Odobrio:

Direktor CIN-a



Spec. Dr vet. Željko Huljev



Izdanje: 7.1
Datum: *13.februar 2015.*

Sadržaj:

1. Svrha
2. Obim primene
3. Veza sa drugim dokumentima
4. Definicije
5. Odgovornosti
6. Procedura
7. Dokumentacija
8. Korisnici dokumenta
9. Lista izmena i dopuna

1.0 Svrha

Ovom procedurom se opisuje postupak kojim se u Centru primaju, rešavaju i vode zapisi o **prigovorima i žalbama** dobijeni od korisnika usluga ispitivanja i klijenata u procesu sertifikacije, kao delatnosti **Centra**. Prigovori i žalbe mogu biti vezani za pitanja, greške ili neusaglašenosti u delu pružanja **usluga ispitivanja** ili **sertifikacije** uključujući i vremenske rokove.

2.0 Obim primene

Procedura se odnosi na prigovore i žalbe na sve aktivnosti ispitivanja i sertifikacije kao osnovnih delatnosti **Centra**, tehničkih i administrativnih operacija, u svim organizacionim jedinicama i na sve zaposlene.

3.0 Veza sa drugim dokumentima

- **Zakon o zaštiti potrošača (Sl.gl. 62/14)**
- **SRPS ISO 10002:2007/Cor.1.:2009**
- **SRPS ISO/IEC 17025: 2006**
- **SRPS ISO/IEC 17065: 2013**
- **SRPS PAS A.K1.099** Specifikacija zajedničkih zahteva sistema menadžmenta kao okvir za integrisanje
- **Poslovnik o kvalitetu (CIN-01-000)**
- **Poslovnik o kvalitetu (CIN-SP-01)**
- **Upravljanje neusaglašenostima, korektivne i preventivne mere (CIN-PR-3)**

4.0 Definicije

Prigovor:

Prigovor je izraz nezadovoljstva klijenta upućen Centru u vezi sa njegovim aktivnostima i vremenskim rokovima.

Žalba:

Žalba je zahtev klijenta da **Centar** ponovo razmotri odluku koju je doneo u postupku vršenja ocene usaglašenosti

Podnosilac prigovora/žalbe:

Korisnik ili klijent: organizacija ili njen predstavnik ili zainteresovane strane koje ulažu prigovor.

Zadovoljstvo korisnika:

Shvatanje podnosioca prigovora/žalbe do kog stepena su ispunjeni njegovi zahtevi.

Korektivne mere:

Aktivnosti koje se preduzimaju da bi se eliminisali uzroci pojave neusaglašenosti, defekta ili druge neželjene situacije u cilju sprečavanja ponovne pojave

Odgovorno lice

Lice koje je po svojoj funkciji, znanju i iskustvu kompetentno za rešavanje prigovora. (Direktor, rukovodilac laboratorije, koordinator sistema kvaliteta, rukovodioci službi i šefovi odeljenja).

5.0 Odgovornost

- 5.1. Direktor je odgovoran za obezbeđenje uslova za nesmetan i efikasan rad na rešavanju prigovora, preispitivanju, kao i kontinualnom poboljšanju procesa rešavanja prigovora.
- 5.2. *Rukovodilac laboratorije u aktivnostima ispitivanja i rukovodilac Službe za sertifikaciju* su odgovorni za iniciranje sprovođenja rešavanja prigovora i žalbi - analizu uzroka, kao i odobravanje korektivnih i/ili preventivnih mera iz njihovih odgovornosti i ovlašćenja.
- 5.3. Šefovi odeljenja i rukovodioci službi su odgovorni za evidenciju primljenih prigovora u obrascu "Evidencija prigovora" (CIN- PR-2 / O-1), za iniciranje rešavanja prigovora u domenu svojih odgovornosti radi definisanja korektivnih i/ili preventivnih mera.
- 5.4. Svaki zaposleni u **Centru** je odgovoran da primi usmeni prigovor (upućen telefonskim putem ili lično), da o tome informiše svog neposrednog šefa, ili da korisnika koji prigovor izjavljuje uputi na odgovorno lice u **Centru**.
- 5.5. Koordinator sistema kvaliteta je odgovoran za praćenje evidentiranih prigovora i žalbi radi uočavanja mogućih trendova, kao i njihovog rešavanja i efektivnosti preduzetih korektivnih i/ili preventivnih mera.

6.0 Procedura rešavanja prigovora i žalbi

Evidencija prigovora i žalbi

- 6.1 Prigovori mogu biti upućeni **Centru** u pismenom obliku: putem dopisa ili *e-mail-a*, ili usmeno: telefonskim putem ili lično.
- 6.2 Žalbe upućene **Centru** na donete odluke o oceni usaglašenosti mogu biti upućene samo pisanim putem u formi zvaničnog dopisa.
- 6.3 Prigovori mogu biti na bilo koju od aktivnosti **Centra**:
 - *greške ili neusaglašenosti u ispitivanjima,*
 - *nedostatke u izveštajima,*
 - *na neodgovarajuće delove ili sam proces sertifikacije, ili*
 - *u delu pružanja tehničko administrativnih usluga korisniku odnosno klijentu, uključujući i vremenske rokove.*
- 6.4 Svi primljeni prigovori u bilo kom obliku, kao i žalbe evidentiraju se u obrascu "Evidencija prigovora i žalbi" (CIN- PR-2 / O-1).
- 6.5 U slučaju da je prigovor upućen **Centru** usmeno, telefonom ili lično, lice koje je prigovor primilo unosi u obrazac (CIN- PR-2 / O-1) sledeće informacije:
 - 1) podaci o osobi ili organizaciji koja je podnela prigovor;
 - 2) datum primanja prigovora i
 - 3) priroda prigovora.
- 6.6 U slučaju da je prigovor dostavljen dopisom ili e-mail-om, kao i u slučaju žalbe **Pravna i služba opštih poslova** prispeli dopis zavodi u delovodnu knjigu, popunjava obrazac CIN- PR-2 / O-1, i time otvara predmet prigovora ili žalbe.

Ovaj predmet - popunjeni obrazac se mejlom dostavlja direktoru, rukovodiocu laboratorije, koordinatoru sistema kvaliteta, kao i licu koje direktor ovlasti ili imenuje za rešavanje. Ukoliko se prigovor/žalba odnosi na postupak sertifikacije predmet se dostavlja Rukovodiocu službe za sertifikaciju radi prikupljanja svih neophodnih informacija za rešavanje prigovora odnosno žalbe.

- 6.7 Po mogućstvu, podnosiocu prigovora treba uputiti povratnu informaciju da je prigovor primljen.
- 6.8 Podnosilac zvaničnog prigovora odnosno žalbe u postupku sertifikacije obavezno se obaveštava o prijemu prigovora/žalbe.

Rešavanje prigovora i žalbi

- 6.9 Kada se radi o **prigovorima** i žalbama koji prema oceni odgovorne osobe (u domenu njihovih odgovornosti i ovlašćenja) mogu biti rešeni odmah odgovarajućim merama, ili ukoliko im je priroda takva da ne trpe odlaganja, odgovorno lice je ovlašćeno da odmah postupi po prigovoru, i da inicirane i sprovedene mere evidentira u obrascu *CIN- PR-2 / O-1*.
- 6.10 Šefovi odeljenja i rukovodioci službi (osim službe za sertifikaciju), a na čiju delatnost i odgovornost se prigovor odnosi, zajedno sa rukovodiocem laboratorije i/ili po potrebi direktorom analiziraju prigovor i uzroke nastanka problema. Ukoliko se na osnovu izvršene analize nadje da je prigovor neosnovan, odmah se o tome obaveštava korisnik ili klijent i to evidentira u definisanom obrascu. U slučaju da je prigovor opravdan, on se prihvata i pristupa se analizi uzroka koji su do njega doveli kao i definisanju korektivnih mera za njegovo rešavanje.

Za rešavanje prigovora u postupku sertifikacije i žalbi na odluke **Centra** kao sertifikacionog tela, imenuje se osoba ili osobe koje nisu bile uključene u aktivnosti sertifikacije na koje se odnosi prigovor ili žalba.

- 6.11 Odgovorno lice obaveštava podnosioca prigovora o rezultatima rešenja prigovora/žalbe, bilo pisanim putem bilo usmeno, u zavisnosti od načina podnošenja i vrste prigovora odnosno žalbe.
- U postupku rešavanja prigovora/žalbe vezane za aktivnosti sertifikacije Centar upućuje podnosiocu prigovora odnosno žalbe zvanično obaveštenje o rezultatu postupka.
- 6.12 **Rok za rešavanje prigovora i žalbi je 8 dana od dana prijema prigovora, odnosno žalbe. U slučaju da Centar nadje da je prigovor/ žalba osnovan, obaveštava o tome podnosioca prigovora (žalbe) pisanim putem i određuje naknadni rok koji ne može biti duži od 15 dana od otklanjanje nadjene neusaglašenosti.**
- 6.13 Svi popunjeni obrasci *CIN- PR-2 / O-1* i nastali zapisi vezani za prigovore i žalbe se dostavljaju na arhiviranje Pravnoj i službi opštih poslova, gde se čuvaju najmanje 3 godine.
- 6.14 Svi primljeni prigovori i žalbe evidentiraju se u „Listi evidencije prigovora“ koja je u elektronskoj formi na adresi [\\Azdaja\CIN\00 QMS \ Lista evidencije prigovora](#).

- 6.15 Kada se radi o **žalbama** koje **Centar** kao sertifikaciono telo, može da dobije na odluke koje donosi u procesu sertifikacije, primenjuje se isti postupak primanja, rešavanja i vođenja zapisa (**obrasci i lista**).

Praćenje rešavanja prigovora i žalbi

- 6.16 Koordinator sistema kvaliteta prati evidentirane prigovore radi uočavanja trendova u prirodi i načinu njihovog rešavanja i minimum dva puta godišnje sa najvišim rukovodstvom analizira efektivnosti preduzetih korektivnih i/ili preventivnih mera, kao i moguća dalja poboljšanja.

7.0 Dokumentacija

- Obrazac „Evidencija prigovora i žalbi“ (CIN-PR-2 / O-1)
- Lista evidencije prigovora i žalbi (CIN- PR-2 / L-1)
- Zapisi o korektivnim merama

8.0 Korisnici dokumenta

Ovaj dokument koriste svi saradnici CIN-a kao učesnici u procesu evidentiranja i rešavanja prigovora i žalbi, svako u delu svojih odgovornosti i ovlašćenja.

Dokument je dostupan na internoj mreži CIN-a na adresi [\\Azdaja\CIN\00 QMS](#)

9.0 Lista izmena

Sve izmene i revizije ovog i pratećih (tačka 7.) dokumenta biće upisane u ovu tabelu izmena. Poslednja, najnovija izmena se uvek unosi na vrh liste.

Izdanje:	Poglavlje br., strana br. ⇒ Detalji	Datum	Izradio Odobrio
7.1	Izmena u tačkama 3.0 i 6.12 prema preporuci Komisije za nepristrasnost	13.02.15.	M. Obrenović V. Vračar
7.0	Cela procedura - REVIZIJA	27.03.2014.	M. Obrenović V. Vračar
6.1	Izmene po tačkama: 1.0, 3.0, 4.1 i 4,2 i 5.9	15.06.2013.	V.Vračar S. Raičević
6.0	Cela procedura – revizija- bez suštinskih promena. Promena oznaka procedure i pripadajućih riloga CIN-02-4.8 u CIN-PR-2	09.08.2012.	V.Vračar S. Raičević
5.0	<i>Proceduru izradila Pravna služba - G. Simi i M. Minić</i> Cela procedura - revizija	10.03.2010.	G. Simić M. Minić S. Raičević

Izdanje:	Poglavlje br., strana br. ⇒ Detalji	Datum	Izradio Odobrio
/	Promena u SRPS Uvedena naznaka u futeru	23.01.2008.	S. Raičević
4.0	Cela procedura - revizija	22.04.2006.	S. Raičević