



# PRIGOVORI I ŽALBE

PROCEDURA P 028/Izdanje 1

Stepen poverljivosti: „INTERNO“

<i>Izradio:</i>	<i>Ivan Puškaš</i>	
<i>Kontrolisao:</i>	<i>Simo Brstina</i>	
<i>Odobrio:</i>	<i>Vladislav Lazendić</i>	
Datum izdanja: 09.12.2019.		Broj primerka procedure:

Sve kopije ove Procedure poseduju Katalog promena, kako bi se imao trenutni uvid u važeća izdanja bilo kojeg dela.

Promene		Izmenjeni deo	Važeće izdanje
Rbr	Datum		

Autorsko pravo

Procedura PRIGOVORA I ŽALBI je ekskluzivno vlasništvo Electroconsult doo Novi Sad i njen se sadržaj ne sme saopštavati neovlašćenim osobama, ili osobama van organizacije bez pismene saglasnosti Predstavnik rukovodstva za IMS.

**SADRŽAJ:**

1.	PREDMET .....	3
2.	PODRUČJE PRIMENE .....	3
3.	ODGOVORNOST.....	3
4.	DEFINICIJE, OZNAKE I SKRAĆENICE .....	3
5.	VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA.....	3
6.	OPIS AKTIVNOSTI .....	4
6.1	<b>Prijem prigovora/žalbi .....</b>	<b>4</b>
6.2	<b>Istraživanje uzroka i definisanje mera.....</b>	<b>5</b>
6.3	<b>Obaveštavanje podnosioca prigovora/žalbi .....</b>	<b>5</b>
6.4	<b>Žalbe na donešene odluke – formiranje komisije .....</b>	<b>5</b>
6.5	<b>Vođenje Registra prigovora/žalbi i čuvanje dokumentacije .....</b>	<b>6</b>
7.	UPUTSTVA I ZAPISI .....	6
8.	PRILOZI.....	6

## 1. PREDMET

Procedura Prigovora i žalbi odnosi se na proces kojim se rešavaju svi prigovori od treće strane i žalbi koje mogu doći od strane klijenata.

## 2. PODRUČJE PRIMENE

Procedura PRIGOVORA I ŽALBI P 028 se primenjuje se u Kontrolnom telu Electroconsult doo Novi Sad.

## 3. ODGOVORNOST

Direktor, Rukovodilac sektora tehnike , Kontrolori, Predstavnik rukovodstva za IMS

## 4. DEFINICIJE, OZNAKE I SKRAĆENICE

**Prigovor** – izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije na usaglašenost rada kontrolnog tela, a odnosi se na aktivnost tog tela, na koji se očekuje odgovor.

**Žalba** – izraz nezadovoljstva klijenta na rad kontrolnog tela.

**Podnosilac žalbe/prigovora** – osoba, organizacija ili njihov ovlašćeni predstavnik, koji ulaže žalbu/prigovor.

**Postupak rešavanje prigovora i žalbi** – postupak koji se primenjuje pri rešavanju prigovora i žalbi korisnika usluga na korektnost, kompetentnost i profesionalnost kontrolnog tela ili klijenta kontrolnog tela.

**QMS** - Sistem menadžmenta kvalitetom,

**EMS** - Sistem menadžmenta zaštitom životne sredine,

**OHSAS** - Sistem menadžmenta zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu,

**ISMS** – Sistem menadžmenta bezbednošću informacija

**IMS** – Integrisani sistem menadžmenta QMS, EMS, OHSAS, ISMS.

## 5. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

ISO 9001:2015 Sistem menadžmenta kvalitetom – Zahtevi

ISO 14001:2015 Sistemi menadžmenta zaštitom životne sredine – Zahtevi

OHSAS 18001:2007 Sistem upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu –  
Zahtevi

ISO 27001:2013 Sistemi menadžmenta bezbednošću informacija – Zahtevi

ISO 37001:2016 Sistemi menadžmenta protiv mita - Zahtevi sa uputstvom za primenu

ISO/IEC 17020:2012 Ocenjivanje usaglašenosti – Zahtevi za rad različitih tipova tela  
koja obavljaju kontrolisanje.

## 6. OPIS AKTIVNOSTI

Osnovni principi procedure rešavanja prigovora i žalbi su:

- Sve zainteresovane strane imaju pravo da podnesu prigovor/žalbu
- Kontrolno telo će na svaki prigovor/žalbu odgovoriti u roku od 15 dana
- Kontrolno telo se obavezuje da će se pridržavati principa čuvanja poslovne tajne podnosioca prigovora/žalbe
- Kontrolno telo 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 je god moguće, Kontrolno telo će zvanično obavestiti podnosioca prigovora ili žalbe o završetku postupka
- Kontrolno telo će obezbediti da se sprovede svaka korekcija i korektivna mera koja se donese u toku rešavanja žalbi i prigovora
- Kontrolno telo obezbeđuje da lica angažovana u procesu postupanja sa žalbama/prigovorima ne budu ista ona koja su izvršila kontrolisanja/učestvovala u predmetu prigovora.
- Kontrolno telo će utvrditi, zajedno sa klijentom i podnosiocem prigovora, da li i u kom obimu, predmet prigovora i njegovo rešenje treba da budu javno dostupni.

### 6.1 Prijem prigovora/žalbi

Prigovor/žalba može se podneti na više načina: telefonskim putem, putem e-mail-a, putem pošte, faksa i slično. Klijent ili druge zainteresovane strane mogu uložiti prigovor/žalbu na odgovarajućem obrascu **Prigovor/žalba O 028-1** koji se klijentima može dostaviti u elektronskoj ili štampanoj formi. Obrazac je takođe dostupan na Internet stranici [www.electroconsult.rs](http://www.electroconsult.rs).

Podnosilac prigovora/žalbe dužan je da navede što više detalja u vezi sa prigovorom/žalbom kako bi se utvrdili tačni uzroci i odgovornosti. U slučaju da se prigovor/žalba podnosi telefonskim putem, tehnički rukovodilac dužan je da popuni odgovarajući obrazac **Prigovor/žalba O 028-1** umesto podnosioca.

Tehnički rukovodilac Kontrolnog tela je dužan da podnosiocu potvrdi prijem prigovora/žalbe i obavesti ga o periodu u kom može očekivati zvaničan odgovor Kontrolnog tela.

Tehnički rukovodilac Kontrolnog tela, primljenu žalbu odmah evidentira u **Registar prigovora/žalbi O 028-2**.

### **6.2 Istraživanje uzroka i definisanje mera**

Tehnički rukovodilac na osnovu podataka iz **Prigovora/žalbi O 028-1** prosleđuje licu koje će biti odgovorno za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi utvrđivanja opravdanosti prigovora/žalbi.

Nakon prikupljenih informacija i prihvaćenog prigovora/žalbi tehnički rukovodilac, zajedno sa imenovanim licem za rešavanje prigovora/žalbi utvrđuje uzroke i odgovornosti. U proces rešavanja prigovora/žalbi mogu biti uključeni i drugi zaposleni koji nisu učestvovali u realizaciji predmeta prigovora/žalbi.

Na osnovu utvrđenih činjenica, po potrebi pokreću se korekcije ili korektivne mere prema proceduri **Korektivnih mera P 020**.

### **6.3 Obaveštavanje podnosioca prigovora/žalbi**

O odluci i merama koje su sprovedene u vezi sa prigovorom/žalbom tehnički rukovodilac mora obavestiti podnosioca najkasnije 15 dana od prijema prigovora/žalbe.

U slučaju da je potrebno više od 15 dana da se utvrde sve činjenice, tehnički rukovodilac će obavestiti o tome podnosioca.

Svi detalji se unosi u obrazac **Prigovor/žalba O 028-1** i dostavlja podnosiocu.

### **6.4 Žalbe na donešene odluke – formiranje komisije**

U slučaju da podnosioc izrazi nezadovoljstvo donešenom odlukom i merama ima pravo da zahteva ponovno razmatranja progovora/žalbi. U tom slučaju formira se Komisija od najmanje 3 člana (predstavnik rukovodstva za IMS, direktor Electroconsult i tehnički rukovodilac).

Komisija radi po svim principima i aktivnostima definisanim u okviru ove procedure. U slučaju potrebe uključuje se i Komisija za nepristrasnost.

#### **6.5 Vođenje Registra prigovora/žalbi i čuvanje dokumentacije**

Tehnički rukovodilac nakon razrešenja prigovora/žalbe sve detalje unosi u **Registar prigovora/žalbi O 028-2**.

Podaci iz registra se periodično analiziraju a najmanje jednom godišnje prilikom redovnog preispitivanja integrisanog sistema menadžmenta.

Sva dokumentacija u vezi sa žalbama čuva se najmanje 10 godina, a Registar se održava trajno.

### **7. UPUTSTVA I ZAPISI**

Prigovor/žalba	O 028-1
Registar prigovora/žalbi	O 028-2

### **8. PRILOZI**

Bez priloga