



PRIGOVORI I ŽALBE

PROCEDURA P 028 / Izdanje 3

Stepen poverljivosti: „INTERNO“

| | | |
|----------------------------|------------------|--------------------------|
| <i>Izradio:</i> | <i>Ivan P.</i> | |
| <i>Kontrolisao:</i> | <i>Milica R.</i> | |
| <i>Odobrio:</i> | <i>Simo B.</i> | |
| Datum izdanja: 08.07.2022. | | 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 | | |
| 1 | 20.10.2020 | Zamenjen je OHSAS 18001 standardom ISO45001:2018 | 2 |
| 2 | 08.07.2022 | Promena logo-a firme | 3 |
| | | | |

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 | Prijem prigovora/žalbi | 4 |
| 6.2 | Istraživanje uzroka i definisanje mera..... | 5 |
| 6.3 | Obaveštavanje podnosioca prigovora/žalbi | 5 |
| 6.4 | Žalbe na donešene odluke – formiranje komisije | 5 |
| 6.5 | Vođenje Registra prigovora/žalbi i čuvanje dokumentacije..... | 6 |
| 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 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

| | | |
|--|--------------------------|----------------------------------|
|  | PRIGOVORI I ŽALBE | P 028 <i>Izdanje 3</i> |
| | | STRANA 4 od 6 |

ISO 45001:2018 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 obaveštavan 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.

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 dostavljaju 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.

| | | |
|--|--------------------------|----------------------------------|
|  | PRIGOVORI I ŽALBE | P 028 <i>Izdanje 3</i> |
| | | STRANA 6 od 6 |

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