

ПОСТУПАК РЕШАВАЊА ЖАЛБИ И ПРИГОВОРА

РО.QR.09

Израдио:

Руководилац квалитета/
Руководилац контролног
тела

Зоран Нешић
Датум: 10.11.2017.

Одобрио:

Директор

Драгослав Радовановић
Датум: 10.11.2017.

Прегледао:

Руководилац квалитета/
Руководилац контролног
тела

Зоран Нешић
Датум: 10.11.2017.

Издање: 01

Датум: 10.11.2017.

ПОСЛОВНИ ОБЈЕКТИ АД	ПОСТУПАК РЕШАВАЊА ЖАЛБИ И ПРИГОВОРА	Страна: 2/6
<i>Контролно тело</i>	РО.QR.09	Издање: 01

А. САДРЖАЈ:

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
2. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА
3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
4. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА
5. ОПИС АКТИВНОСТИ
6. УПУТСТВА И ЗАПИСИ
7. ПРИЛОЗИ

ПОСЛОВНИ ОБЈЕКТИ АД	ПОСТУПАК РЕШАВАЊА ЖАЛБИ И ПРИГОВОРА	Страна: 3/6
<i>Контролно тело</i>	PO.QP.09	Издање: 01

1 ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Предмет ове процедуре је дефинисање:

- принципа и поступка за решавање жалби и приговора,
- врста жалби и приговора,
- активности након добијања жалбе или приговора у Контролном као и
- праћење и процена задовољства корисника услуге, као и активности проистекле на основу тога.

Ова процедура се примењује у целој организацији, као и у Контролном телу у случајевима када постоје жалбе и приговори на активности Контролног тела.

2 ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА

За успостављање, примену и одржавање ове процедуре одговоран је Руководилац контролног тела.

Ову процедуру користе/спровode чланови „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора

3 ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

У овој процедури примењују се дефиниције дате у SRPS ISO 9000, Системи менаџмента квалитетом – Основе и речник и SRPS ISO/IEC 17000, Оцењивање усаглашености – Речник и општи принципи. Ради бољег разумевања материје изложене у овој процедури, понављају се следеће дефиниције:

Процедура решавања жалби и приговора – процедура који се примењује при решавању жалби и приговора корисника услуга на коректност, компетентност и професионалност организације која пружа одговарајућу услугу.

Жалба - захтев даваоца објекта оцењивања усаглашености телу за оцењивање усаглашености да то тело поново размотри одлуку коју је донело у вези са тим објектом.

Приговор - израз незадовољства, осим жалбе, било које особе или организације телу за оцењивање усаглашености у вези са активностима тог тела, на који се очекује одговор.

Контролно тело - Пословног објекта а.д. Београд, одрганизациони део Контролно тело

4 БЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

а) Ова процедура произлази из PO.QM.01 Пословника о квалитету (према захтевима стандарда SRPS ISO/IEC 17020).

б) Материја изнета у овој процедури ослања се на следећа документа:

- SRPS ISO/PAS 17003, Оцењивање усаглашености – Приговори и жалбе. Принципи и захтеви.
- SRPS ISO/IEC 17020, Оцењивање усаглашености – Захтеви за рад различитих типова тела која обављају контролисање;

ПОСЛОВНИ ОБЈЕКТИ АД	ПОСТУПАК РЕШАВАЊА ЖАЛБИ И ПРИГОВОРА	Страна: 4/6
<i>Контролно тело</i>	РО.QP.09	Издање: 01

- Закон о метрологији;
- Закон о општем управном поступку;
- РО.QP.07, Управљање неусаглашеностима;
- РО.QP.08, Корективне и превентивне мере;
- РО.QP.10, Поступак контролисања.

Наведена документа су била важећа у време издавања ове процедуре. Сва документа су подложна изменама, па се корисници ове процедуре упућују на коришћење најновијег издања наведених докумената.

5 ОПИС АКТИВНОСТИ

5.1 Принципи поступка решавања жалби и приговора

Основи принципи процедура решавања жалби и приговора у оквиру Контролно тела су:

- сви подносиоци захтева за контролисање имају право да поднесу жалбу или приговор на активности које обавља Контролно тело или резултата тих активности,
- подносилац жалбе или приговора има право да буде саслушан, као и могућност да присуствује и активно учествује приликом решавања свог предмета спора у оквиру Комисије за решавање жалби и приговора.
- подносилац жалбе се правовремено обавештава о термину састанка Комисије за решавање жалби и приговора.
- Контролно тело ставља на располагање ову процедуру свим подносиоцима жалбе или приговора, односно свим подносиоцима захтева за контролисање на њихов захтев.

Чланови Комисије за жалбе и приговоре могу бити: представник Контролног тела, представник највишег руководства предузећа, или од њега именовано лице, спољни експерт за предмет контролисања, као и представник корисника и именовани секретар комисије, са ограничењем да коначну одлуку не може донети лице/а која су учествовала у доношењу одлуке поводом спорног предмета.

5.2 Врсте жалби и приговора

Подносилац захтева за контролисање може поднети жалбу на:

- одлуку о контролисању;
- интерпретацију или применљивост стандарда, техничког прописа или другог документа на основу којих се врши контролисање;
- поступак доношења одлуке о контролисању;
- сам поступак контролисања;
- примену правила и поступака контролисања
- цену услуга контролисања.

Жалба се може поднети у року од 15 дана од добијања извештаја о контролисању.

Жалбу може поднети само овлашћено лице клијента.

Приговор може поднети било која особа или организација. Приговори се могу односити и на опште принципе у вези са задовољством корисника, као што су дужина времена одговора на

ПОСЛОВНИ ОБЈЕКТИ АД	ПОСТУПАК РЕШАВАЊА ЖАЛБИ И ПРИГОВОРА	Страна: 5/6
<i>Контролно тело</i>	РО.QP.09	Издање: 01

разне врсте дописа, погрешна фактурисања и друго. Било која врста приговора не утиче на суспендовање одлуке које је претходно донесена.

Захтеви за решавања жалби или приговора достављају се искључиво у писаној форми директору предузећа. Руководилац Контролног тела евидентира поднете жалбе и приговоре на обрасцу *РО.QP.09-01, Евиденција поднетих жалби и приговора.*

5.3 Процедура решавања жалби и приговора

5.3.1. Формирање „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора

Зависно од врсте жалбе или приговора наведених под тачком 5.2. ове процедуре, Директор на предлог Руководиоца контролног тела, доноси одлуку о формирању „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора. Ова комисија има за задатак да размотри поднету жалбу или приговор и донесе одговарајућу одлуку. Решењем о формирању ове Комисије именују се председник и њени чланови и то у складу са врстом жалбе или приговора. Изглед и садржај решења о формирању „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора приказан је у обрасцу РО.QP.09-02, Решење о формирању „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора.

5.3.2. Рад „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора

Рад „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора одвија се у следећим фазама:

- a) „ad-hoc“ Комисија разматра поднету жалбу и приговор и утврђује предмет спора и констатује га у писаној форми;
- b) „ad-hoc“ Комисија дописом у слободној форми обавештава подносиоца жалбе и приговора о утврђеном предмету спора и датуму заказивања расправе, уз захтев за сагласност на утврђени предмет спора;
- c) председник „ad-hoc“ Комисије треба да обезбеди да се расправа води у атмосфери толеранције и међусобног уважавања. Током расправе могуће је постављати питања, давања изјава и одговора на постављана питања. Расправа треба да да све релевантне информације, које се уносе у записник, који је доступан подносиоцу жалбе.
- d) Записник се прослеђује свим члановима „ad-hoc“ Комисије, Руководиоцу квалитета или Руководиоцу контролног тела, Директору, као и подносиоцу жалбе или приговора.
- e) одлуку о жалби, приговору „ad-hoc“ Комисија доноси на завршном састанку и доставља се Директору предузећа на верификацију. Верификована одлука се у писаној форми доставља подносиоцу жалбе и приговора. Изглед и садржај Записника приказан је у обрасцу РО.QP.09-03, Записник са састанка „ad-hoc“ Комисије.
- f) Завршетком рада по предметном спору „ad-hoc“ Комисија се распушта.

5.3.3. Решавање жалби и приговора путем кореспонденције

Процедура решавања жалби и приговора може да се води путем кореспонденције, само уколико је подносилац жалбе и приговора са тим сагласан. Процедура се води такође сходно тачкама 5.3.1. и 5.3.2. изузев расправе из тачке 5.3.2. ц)

Све жалбе и приговоре добијене писаним путем или као жалбе и приговоре добијене кроз РО.QP.11-04, Анкетне упитнике, како је и детаљније објашњено процедуром РО.QP.11,

ПОСЛОВНИ ОБЈЕКТИ АД	ПОСТУПАК РЕШАВАЊА ЖАЛБИ И ПРИГОВОРА	Страна: 6/6
<i>Контролно тело</i>	РО.QP.09	Издање: 01

Поступак контролисања је потребно преиспитати у смислу утврђивања потенцијалних неусаглашености, како је детаљније описано процедуром РО.QP.07 Управљање неусагласеностима.

5.4. Предузете активности

Руководилац квалитета или Руководилац контролног тела, према одлуци Директора је обавезан да у оваквим случајевима предузме одговарајуће активности које ће обезбедити:

- минимизирање и уклањање последица по кориснике услуга Контролног тела проистекле из неусаглашености у раду Контролног тела у што краћем временском периоду;
- да се предузете корективне и превентивне мере предузму ефективно и ефикасно;
- оцену ефективности предузетих мера на основу процедуре *РО.QP.08, Корективне и превентивне мере.*

6 УПУТСТВА И ЗАПИСИ

Из ове процедуре не произлазе упутства.

Из поступка примене ове процедуре формирају се следећи записи:

- РО.QP.09-01, Евиденција поднетих жалби и приговора
- РО.QP.09-02, Решење о формирању „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора
- РО.QP.09-03, Записник са састанка „ad-hoc“ Комисије

7. ПРИЛОЗИ

Ова процедура има следеће прилоге:

- Прилог 1, РО.QP.09-01, Евиденција поднетих жалби и приговора
- Прилог 2, РО.QP.09-02, Решење о формирању „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора
- Прилог 3, РО.QP.09-03, Записник са састанка „ad-hoc“ Комисије