

PROCEDURA REŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI NA REZULTATE KONTROLISANJA

	Izradio:	Kontrolisao:	Odobrio:	Datum primene/ Datum primene zadnje izmene:
Osoba:	Veselinov Ivica	Kepić Slavoljub	Randelović Dalibor	24-Sep-19
Datum:	7/9/2019	05-Sep-19	24-Sep-19	

1. Cilj primene

Realno rešavanje prigovora i žalbi po jedinstvenom postupku

2. Oblast primene

Prigovori i žalbe na rezultate kontrolisanja u kontrolnom telu EWGControl

3. Veza sa standardima

- 3.1 SRPS ISO IEC 17020:2012
- 7.5. Prigovori i žalbe
 - 7.6. Proces sa prigovorima i žalbama

4. Definicije

Organizacija	"EWG" d.o.o. Beograd
KT	Kontrolno telo. EWG d.o.o., Ogranak EWG Bor, Kontrolno telo "EWGControl"
PRK	Predstavnik rukovodstva za kvalitet - imenovana osoba iz rukovodstva kojoj su preneti ovlašćenja primenu, održavanje i poboljšavanje QMS
TRKT	Tehnički rukovodilac KT
Prigovor	Iskaz nezadovoljstva korisnika (osim žalbe) upućen organizaciji ili kontrolnom telu od strane bilo koje osobe ili organizacije, korisnika u vezi sa aktivnostima organizacije / kontrolnog tela. Zahtev korisnika usluge kontrolisanja kontrolnom telu da ponovo razmotri bilo koju po korisnika usluge nepovoljnu odluku kontrolnog tela, a koja se odnosi na željeni rezultat ili status kontrolisanja.
Žalba	<i>U nepovoljne odluke spadaju: odbijanje prihvatanja zahteva za kontrolisanje, odbijanje da se nastavi kontrolisanje, zahtevi za korektivnim merama, promene u obimu kontrolisanja, odluke da se promeni ili ukine izveštaj o kontrolisanju i bilo koja druga mera koja sprečava ili otežava izvršenje usluge kontrolisanja i sl.</i>
Neusaglašenost	Odstupanje od zahteva
IP	Interna provera
K/P mere	Korektivne i preventivne mere
Korekcija	Mera preduzeta za otklanjanje identifikovane neusaglašenosti
Korektivna mera	Mera za otklanjanje uzroka otkrivene neusaglašenosti da bi se sprečilo ponavljanje neusaglašenosti.
Preventivna mera	Mera za otklanjanje uzroka moguće neusaglašenosti

5. Potrebni resursi

- Ugovor o osiguranju za eventualnu štetu korisniku usluge kontrolisanja učinjenu kontrolisanjem
- Sistem upravljanja dokumentima i zapisima
- Arhiva
- Kompetentno osoblje za odlučivanje po prigovoru/žalbi

6. Kriterijumi za ocenu uspešnosti

- Broj prigovora i žalbi u odnosu na broj ugovora
- Rok u kome se rešavaju prigovori/žalbe
- Troškovi prigovora/žalbi

7. Odgovornosti

7.1 Za kontrolu I preispitivanje procedure odgovoran je menader laboratorije i KT

7.2 Za analizu prigovora/žalbe I mere poboljšanja odgovoran je tehnički rukovodilac KT

8. Postupak

8.1 Prijem prigovora/žalbe

Korisnik usluge ima neotudjivo pravo na prigovor i žalbu na rezultate kontrolisanja dobivene od Kontrolnog tela EWGControl Bor.

Korisnik usluge svoj prigovor ili žalbu podnosi u pisanoj formi na adresu Kontrolnog tela (ili u elektronskoj formi preko objavljenog obrasca i adrese kontrolnog tela na sajtu EWG odnosno EWGControl.)

8.2 Način prijema prigovora/žalbe

Primljeni prigovor ili žalba se zavodi u Delovodnik primljene poste u svemu prema Uputstvu za prijem i distribuciju eksternih zapisa-dokumenata br. UP.009.

8.3 Praćenje prigovora/žalbe

Od trenutka njegovog prijema, kroz ceo postupak, sve do trenutka kada je podnosilac prigovora/žalbe zadovoljan ili do donošenja konačne odluke, brigu o rešavanju prigovora/žalbe preuzima odgovorni rukovodilac. U slučaju da se prigovor/žalba odnosi na celu organizaciju EWG, rešavanjem prigovora/žalbe upravlja Direktor

TRKT direktno upravlja svim prigovorima/žalbama upućenim na rad, rezultate rada ili ponašanje zaposlenih u KT u odnosu na zahteve korisnika usluga KT. Pri tome se obraća posebna pažnja da informacija o statusu prigovora/žalbe bude dostupna podnosiocu prigovora/žalbe na zahtev i u redovnim vremenskim intervalima, najmanje do krajnjeg roka za rešavanje.

8.4 Potvrđivanje prigovora/žalbe

Direktor je dužan da organizuje obaveštavanje podnosioca o prijemu svakog prigovora/žalbe na rad Organizacije i KT. Direktni kontakt sa korisnikom koji je podneo prigovor/žalbu na rad KT preuzima TRKT po saznanju o njegovom prijemu. Način kontakta sa podnosiocem može biti na isti način na koji je primljena prijava o prigovoru/žalbi (putem pošte, telefona ili e-maila).

8.5 Ocenjivanje prigovora/žalbe

Svaki prigovor/žalba koji dođu u Organizaciju ili KT smatra se neusaglašenošću i sa njima se postupa saglasno sa Procedurom za upravljanje neusaglašenostima.

Protokol o neusaglašenosti otvara odgovorni rukovodiulac dela na koji se prigovor/žalba odnosi.

Nakon prijema, svaki prigovor/žalba ocenjuje se prema opštim kriterijumima koji se odnose na ozbiljnost, opravdanost, složenost, mogući uticaj na ugled Organizacije i KT, i potrebe i mogućnosti trenutnog reagovanja. Ocenjivanje sprovodi Direktor u saradnji sa rukovodiocem dela na koji se prigovor /žalba odnosi. O oceni prigovora/žalbi pravi se zapis u Protokolu o neusaglašenosti, a o zauzetom stavu se obaveštava podnosilac u najkraćem mogućem roku.

8.6 Rešavanje prigovora/žalbe

Ako se oceni da je prigovor/žalba opravdan, Direktor nalaže rukovodiocima da se preduzmu sve potrebne mere da se prigovor/žalba prouči, definišu i realizuju mere potrebne za njihovo rešavanje. Mere se unose u Protokol. Pri rešavanju prigovora/žalbe, ne smeju se preduzimati aktivnosti koje mogu

delovati štetno na komunikaciju sa korisnikom i ukupni renome Organizacije ili KT. Ako je priroda neusaglašenosti, na koje se prigovor/žalba odnosi, takva da se ne može rešiti korekcijom ili rutinskim aktivnostima Organizacije ili KT, pokreće se postupak sprovođenja korektivnih mera u skladu sa Procedurom za upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama PR.007.

Ako se utvrdi da je predmet opravdanog prigovora/žalbe neusaglašena oprema za merenje/kontrolisanje, materijal za ugradnju i drugi predmeti materijalne prirode, oni se odmah izdvajaju kao neusaglašeni i vidljivo obeležavaju Identifikacionim kartonom čime se obezbeđuje kontrola tokom procesa rešavanja i donošenja odluke o prigovoru/žalbi

Za analizu svih okolnosti i informacija vezanih za nastajanje prigovora/žalbe na rad KT odgovoran je TRKT. Nivo analiziranja je primeren ozbiljnosti prigovora/žalbe i mogućim posledicama koje nerešavanje može imati na Organizaciju, KT, korisnike i druge zainteresovane strane.

8.7 Odgovor na prigovor/žalbu

Nakon izvršene analize sa kojom se upoznaje Direktor, Rukovodilac dela na koji se odnosi prigovor/žalba obaveštava podnosioca prijave o odgovoru Organizacije/KT koji sadrži: način rešavanja problema i sprečavanje njegove pojave u budućnosti, rokove i eventualne uticaje na ugovorene obaveze i međusobne odnose Organizacije/KT i podnosioca prijave.

Pre rešavanja prigovora/žalbe, od podnosioca se zahteva saglasnost na ponuđeno rešenje i rok za realizaciju. Ukoliko neki prigovor/žalba ne može biti rešen na način i u vreme kako zahteva korisnik, Direktor zajedno sa rukovodiocima mora da pronađe način koji vodi ka njegovom efektivnom rešenju što je pre moguće.

8.8 Ponašanje zaposlenih pri rešavanju prigovora/žalbe

Svi neposredni učesnici u rešavanju prigovora/žalbi dužni su da se u svemu ponašaju u skladu sa potpisanim izjavom pri ulasku u KT, Kodeksom ponašanja, relevantnim procedurama, Politikom kvaliteta i zahtevima standarda navedenih u t. 4.2.

Kompetentnost zaposlenih i ponašanje tokom realizacije korektivnih mera po prigovorima/žalbama prate TRKT i Tehnički direktor koji na licu mesta intervenišu u slučajevima pojave neusaglašenosti kod zaposlenih. O utvrđenim pojavama dužni su da obaveste Direktora koji preduzima mere u skladu sa svojim nadležnostima i odgovornostima. Mere koje mogu biti preduzete kreću se u opsegu od opomena, dodatne obuke do isključenja iz procesa, KT ili organizacije.

8.9 Zatvaranje prigovora/žalbe

Kada podnosilac prigovora/žalbe bude obavešten da je prigovor/žalba rešen/a na način sa kojim se on saglasio, prigovor/žalba se smatra zatvorenim i to se evidentira u Registru. Prema vrsti i obimu preduzetih mera adekvatno se zatvaraju protokol o neusaglašenosti, nalog za K/P mere i unose odgovarajući zapisi u Registar K/P mera. Za pravovremeni unos svih potrebnih podataka o realizaciji mera po prigovorima/žalbama odgovorni su Tehnički direktor za Organizaciju i TRKT za KT. Verifikaciju postupka sa prigovorima/žalbama i ažurnosti dokumentacije obavlja PRK neposredno po informaciji da je prigovor /žalba rešen.

Ako podnosilac prigovora/žalbe odbaci donetu odluku ili ne prihvati realizovanu meru, prigovor/žalba ostaje otvoren. To se beleži u Registru Direktor obaveštava podnosioca prigovora/žalbe o raspoloživim alternativnim vidovima za rešavanje prigovora/žalbe u skladu sa važećim tehničkim i zakonskim propisima, uključujući i mogućnosti i raspoložive resurse Organizacije ili KT.

U slučaju iz prethodnog stava, Organizacija u celini nastavlja da radi na rešavanju prigovora/žalbe sve dok se svi mogući razumni interni i eksterni resursi ne iscrpe ili podnosilac prigovora/žalbe ne bude zadovoljan. Ako sve preduzete aktivnosti ne zadovolje zahteve korisnika, rešavanje prigovora/žalbe se prepušta nadležnim organima u skladu sa njihovom nadležnošću.

8.10 Verifikacija postupka sa prigovorima/žalbama

PRK prati realizaciju mera i po završetku verifikuje njihovu efektivnost. Ako merama nisu ostvareni zadati ciljevi, PRK formira novi list Protokola o neusaglašenosti, vraća ga na ponovno preispitivanje

rukovodiocima i Direktorima koji ponavljaju prethodnu proceduru u traganju za pravim rešenjem. Na isti način se postupa i sa K/P merama.

Status prigovora/žalbi je i predmet planskih ili ciljanih internih provera koje organizuje PRK.

8.11 Obračun i praćenje troškova neusaglašenosti

Po završetku postupka po svakom protokolu o neusaglašenosti koja je predmet prigovora/žalbe, ako je primereno, vrši se obračun troškova za: utrošene sate rada, troškove materijala i druge troškove (usluge, angažman autsorsa, itd) i dostavlja knjigovodstvu na obračun.

Troškovi neusaglašenosti se razmatraju najmanje jednom godišnje u okviru preispitivanja ukupnog poslovanja, a kada su veći od planiranih i češće. O preispitivanju troškova odlučuje Direktor. Analize troškova i posledica koje prigovori /žalbe imaju na KT vrši TRKT, a za Organizaciju vrši Tehnički direktor. Navedene analize predstavljaju ulazne elemente za preispitivanja. Njih prikuplja i obrađuje PRK, a zatim dostavlja Direktorima na preispitivanje jednom godišnje ili više puta u slučaju potrebe.

9. Zapisi

Red broj	Naziv zapisa	Broj obrasca	Čuvanje			Odgovorna funkcija
			medij	mesto	vreme	
1	Prigovor korisnika	bb	papir	KT	3 god.	Menadžer KT
2	Žalba korisnika	bb	papir	KT	5 god.	Menadžer KT
3	Knjiga reklamacija	OB.065	papir	KT	10 god.	Menadžer KT
4	Nalog za KM/PM	OB.005	papir	KT	2 god.	Menadžer KT
5	Odluka o prigovoru, žalbi	bb	papir	KT	10 god.	Menadžer KT

10. Dokumentacija

10.1 Uputstva

- Uputstvo za prijem i distribuciju eksternih zapisa / dokumenata UP.009
- Uputstvo za interno izveštavanje UP.015
- Kodex poslovnog ponašanja kontrolora-metrologa KT EWGControl UP.005
- Uputstvo za izradu izveštaja o kontrolisanju-prikazivanju rezultata kontrolisanja UP.010

10.2 Obrasci

- Knjiga reklamacija OB.065
- Nalog za KM/PM OB.005

LISTA KORISNIKA KOPIJA POD KONTROLOM

Kop.	Korisnik	Kop.	Korisnik
01		07	
02		08	
03		09	
04		10	
05		11	
06		12	

9	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-
3						
2						
1						
0	sve	24-Sep-19	Izvorni dokument	Veselinov Ivica	Kepić Slavoljub	Randelović Dalibor
Broj izmene	Strana	Datum	Opis izmene	Izradio	Kontrolisao	Odobrio