

PROCEDURA REŠAVANJA ŽALBI NA REZULTATE KONTROLISANJA

LISTA KORISNIKA KOPIJA POD KONTROLOM

Kop.	Korisnik	Kop.	Korisnik
01	Tehnički rukovodilac laboratorije i KT	07	Samostalni referent nabavke
02	Menadžer laboratorije i KT	08	Direktor d.o.o
03	Direktor projektovanja i razvoja	09	
04	Upravnik pogona	10	
05	Stručni saradnik	11	
06	Ljudski resursi i opšti poslovi	12	

	Izradio:	Kontrolisao:	Odobrio:	Datum primene:	Kopija broj:
Ime :	Veselinov Ivica	Kepić Slavoljub	Randelović Dalibor	10/10/2017	1
Potpis:					
Datum:	11/28/2016	5/7/2017	10/10/2017		

1. Cilj primene

Realno rešavanje primedbi 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 zalbama

4. Definicije

Organizacija	"EWG" d.o.o. Beograd
KT	Kontrolno telo. EWG dpp, 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 prema korisniku (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 menadžer laboratorije i KT

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

7.3 Za donošenje prvostepene odluke o prigovoru ili žalbi odgovoran je menadžer laboratorije I
KT EWGControl

7.4 Za donošenje drugostepene odluke po prigovoru ili žalbi odgovoran je direktor doo.

7.5 Ostale odgovornosti date su u tački 8.Postupak.

8. Postupak

8.1 Dijagram toka

8.1.1 Dijagram toka se crta po potrebi ili zahtevu korisnika

8.2 Opis aktivnosti

Prigovori ili žalbe predstavljaju iskaz nezadovoljstva korisnika usluga kontrolisanja prema Kontrolnom telu u vezi sa pruženim ili traženim uslugama.

Prigovori ukazuju na postojanje neusaglašenosti u ispunjavanju zahteva u odnosu na specificirane od strane korisnika imdefinisane specifikacijama ili ugovorima.

Neusaglašenost može da se pojavi kako u procesu realizaciji usluge tako i u njenim rezultatima ili odnosu izmedju korisnika usluge i Kontrolnog tela.

8.2.1 Komuniciranje u vezi sa davanjem prigovora

Svakom korisniku se u prikladnoj formi dostavlja informacija o mogućnosti i načinu dostavljanja prigovora /žalbe u odnosu na ugovorene/ponuđene usluge preko jednog od dokumenata: ponuda, specifikacija usluga, ugovor, izveštaj o kontrolisanju i sl.

8.2.2 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.)

Primljeni prigovor ili žalba se zavodi u *Delovodnik primljene pošte*¹ u svemu prema *Uputstvu za prijem i distribuciju externih zapisa-dokumenata br. UP.009*.

Zapis o svakom prigovoru/žalbi unosi se u jedinstveni Registar reklamacija, prigovora i žalbi sa svim informacijama neophodnim za upravljanje prigovorima, uključujući :

- opis prigovora
- podatke o podnosiocu prigovora /žalbe
- vreme i mesto podnošenja prigovora /žalbe
- vezu sa dokumentom koji opisuje uslugu ili predmet prigovora
- način rešavanja prigovora /žalbe
- preduzete mere (ako ih ima)
- vreme rešavanja prigovora

8.2.3 Primljeni prigovor ili žalba se posle zavodjenja dostavlja Menadžeru laboratorije I kontrolnog tela na razmatranje I odlučivanje. Lice odgovorno za kvalitet u KT uvodi prigovor ili žalbu u odgovarajući registar I dalje prati tok rešavanja prigovora ili žalbe.

Prigovor/žalbe može primiti svaki zaposleni u Organizaciji /KT direktno od korisnika pre, tokom ili posle realizacije usluge koja je predmet prigovora/žalbe.

Prigovor se može primiti i telefonom, elektronskom ili klasičnom poštom.

¹ Moze se koristiti standardni obrazac - knjiga
Štampano:10/10/2017

Bez obzira na način prijema, pisani prigovor / žalba se unosi u Delovodnik primljene pošte a zatim u Registar koji se nalazi u kancelariji Menadžera laboratorije i KT, sa svim dostupnim podacima. Istovremeno se obaveštavaju Tehnički rukovodilac kontrolnog tela - TRKT i druga lica odgovorna za predmet prigovora ili žalbe.

8.2.4 Menadžer laboratorije traži od tehničkog rukovodioca sva potrebna pojašnjenja I zapise koji se odnose na prigovor ili žalbu radi potvrđivanja da se prigovor odnosi na poslove kontrolisanja za koje je KT EWG Control odgovorno i obavestavanja podnosioca.

8.2.5 Kada menadžer laboratorije I kontrolnog tela – MLKT ima dokaze da može doneti odluku po prigovoru ili žalbi donosi **Odluku** koju obrađuje na memorandum I službeno dostavlja podnosiocu prigovora – žalbe. Kopiju Odluke prosledjuje Licu odgovornom za kvalitet u KT.

8.2.6 Lice odgovorno za kvaliteta uvodi rešenje u registar prigovora-žalbi I obrađuje troškove koji su nastali kao posledica prigovora ili žalbe.

8.2.7 U slučaju da je podnosioc prigovora ili žalbe nezadovoljan rešenjem Menadžera laboratorije može postupak nastaviti daljim prigovorima ili žalbom upućenoj na adresu Direktora EWG doo.

8.2.8 Direktor EWG doo formira tim od: Predstavnik rukovodstva za kvalitet, tehničkog rukovodioca laboratorije, menadžera prodaje I po potrebi drugog stručnog lica sa zadatkom da izuče prigovor , žalbu I prezentiraju cinjenice za donošenje Odluke Direktora doo. Tim razmatra sve relevantne činjenice I dokaze I Direktoru doo daje izvestaj sa misljenjem I predlogom za rešenje.

8.2.9 Direktor donosi **Odluku o prigovoru, žalbi** koja se u pisanoj formi saopštava podnosiocu i postupak se ponavlja od 8.2.4. do 8.2.5.

8.2.10 Nezadovoljni korisnik ima pravo **obraćanja Ministarstvu koje je ovlastilo KT za kontrolisanje I overavanje merila i/ili** na dalju sudsku arbitražu u koju se uključuje i pravnik EWG doo.

8.2.11 Lice odgovorno za kvalitet analizira prigovore, žalbe, odluke i troškove i pokreće mere poboljšanja po **Proceduri korektivnih mera PR.007**.

8.2.12 Kada se radi o prigovoru ili žalbi koja se odnosi na sistem upravljanja kvalitetom u kontrolnom telu Menadžer laboratorije obavestava i Akreditaciono telo Srbije dopisom i kopijom prigovora ili žalbe i dalje postupa i po nalogu ATS-a.

8.2.13 Periodicno, lice odgovorno za kvalitet priprema izvestaj o resavanju prigovora i žalbi i dostavlja ga rukovodstvu EWG Control. Izvestaj se koristi i kao material za preispitivanje sistema.

Podnosiocu prigovora ili žalbe EWG Control daje informacije o napretku u resavanju istog a po završetku procesa daje i zvanično pisano obavestenje o završetku postupka.

1. POSTUPAK

1.1. 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.)

1.2. NAČIN PRIJEMA PRIGOVORA /ŽALBE

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

1.3. PRAĆENJE PRIGOVORA /ŽALBE

Od trenutka njegovog prijema, kroz ceo postupak, sve do trenutka kada je podnosilac prigovora zadovoljan ili do donošenja konačne odluke, brigu o rešavanju prigovora preuzima odgovorni rukovodilac. U slučaju da se prigovor /žalba odnosi na celu organizaciju EWG, rešavanjem prigovora 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 na zahtev i u redovnim vremenskim intervalima, najmanje do krajnjeg roka za rešavanje.

1.4. POTVRĐIVANJE PRIGOVORA

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 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 (putem pošte, telefona ili e-maila).

1.5. OCENJIVANJE PRIGOVORA

Svaki prigovor koji dođe u Organizaciju ili KT smatra se neusaglašenošću i sa njim se postupa saglasno sa Procedurom za upravljanje neusaglašenostima.

Protokol o neusaglašenosti otvara odgovorni rukovodiulac dela na koji se prigovor 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 pravi se zapis u Protokolu o neusaglašenosti, a o zauzetom etomstavu se obaveštava podnosilac u najkraćem mogućem roku.

1.6. REŠAVANJE PRIGOVORA /ŽALBE

Ako se oceni da je prigovor opravdan, Direktor nalaže rukovodiocima da se preduzmu sve potrebne mere da se prigovor prouči, definišu i realizuju mere potrebne za njegovo rešavanje. Mere se unose u Protokol. Pri rešavanju prigovora, 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 K/P merama.

Ako se utvrdi da je predmet opravdanog prigovora 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 na rad KT odgovoran je TRKT. Nivo analiziranja je primeren ozbiljnosti prigovora i mogućim posledicama koje nerešavanje može imati na Organizaciju, KT, korisnike i druge zainteresovane strane.

1.7. ODGOVOR NA PRIGOVOR

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, od podnosioca se zahteva saglasnost na ponuđeno rešenje i rok za realizaciju. Ukoliko neki prigovor 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.

1.8. PONAŠANJE ZAPOSLENIH PRI REŠAVANJU PRIGOVORA

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 reaktivacije 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.

1.9. ZATVARANJE PRIGOVORA

Kada podnosilac prigovora bude obavešten da je prigovor rešen na način sa kojim se on saglasio, prigovor 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 odgovorni su Tehnički direktor za Organizaciju i TRKT za KT. Verifikaciju postupka sa prigovorima i ažurnosti dokumentacije obavlja PRK neposredno po informaciji da je prigovor /žalba rešen.

Ako podnosilac prigovora odbaci donetu odluku ili ne prihvati realizovanu meru, prigovor ostaje otvoren. To se beleži u Registru Direktor obaveštava podnosioca prigovora o raspoloživim alternativnim vidovima za rešavanje prigovora 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 sve dok se svi mogući razumni interni i eksterni resursi ne iscrpe ili podnosilac prigovora ne bude zadovoljan. Ako sve preduzete aktivnosti ne zadovolje zahteve korisnika, rešavanje prigovora se prepušta nadležnim organima u skladu sa njihovom nadležnošću.

1.10. 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 Direktoru 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.

1.11. 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 Direktor na preispitanje jednom godišnje ili

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	OB.071	papir	KT	10 god.	Menadžer KT

10. Dokumentacija

10.1 Uputstva

- Uputstvo za prijem I distribuciju externih 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-prikazivanje rezultata kontrolisanja UP.010

10.2 Obrasci

- Knjiga reklamacija OB.065
- Nalog za KM/PM OB.005
- Odluka o prigovoru/žalbi korisnika OB.071