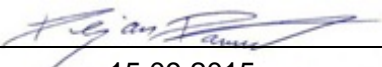
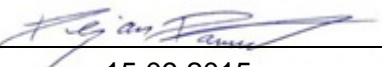
		PROCEDURA Prigovori i žalbe	Oznaka: K.PR.750.01
			Strana: 1 / 6
Izdanje: 01	Verzija: 04		Primenjuje se od: 01.10.2015.

SADRŽAJ:

- 1 Predmet procedure**
- 2 Područje primene**
- 3 Veza sa drugim dokumentima**
- 4 Termini, definicije i skraćenice**
- 5 Forma i oblik procedure**
- 6 Ovlašćenja i odgovornost**
- 7 Postupak**
- 8 Odlaganje procedure**
- 9 Revizija procedure**
- 10 Zapisi**
- 11 Prilozi**

	Izradio	Odobrio
Ime i prezime	Dejan Pantić	Dejan Pantić
Potpis		
Datum	15.09.2015.	15.09.2015.

1 Predmet procedure

Ovom procedurom propisuju se aktivnosti koje obavlja Kontrolno telo firme “PED INSPECT” Beograd (u daljem tekstu Kontrolno telo) kada korisnik ili druga zainteresovana strana izjavi žalbu ili prigovor.

2 Područje primene

Prigovore izjavljene, od podnosioca zahteva, na postupak i/ili način realizacije procesa kontrolisanja i žalbe izjavljene na odluke Kontrolnog tela (korisnika usluge, Akreditacionog tela Srbije, ovlašćenog zakonskog predstavnika i dr. zainteresovanih strana) Kontrolno telo rešava saglasno dokumentovanoj proceduri K.PR.750.01- Prigovori i žalbe.

3 Veza sa drugim dokumentima

Pri izradi ove procedure korišćeni su sledeći dokumenti:

- Procedura K.PR.840.01- Upravljanje zapisima,
- Procedura K.PR.420.01- Poverljivost,
- Procedura K.PR.830.01- Upravljanje dokumentima,
- Procedura K.PR.870.01- Korektivne i preventivne mere,
- Procedura K.PR.850.01- Preispitivanje od strane rukovodstva,
- Zapis K.ZA.750.00- Knjiga žalbi i/ili prigovora,
- Zapis K.ZA.750.01- Žalba/ prigovor,
- Zapis K.ZA.750.02- Knjiga evidencije odluka,
- SRPS ISO/PAS 17003 - Ocenjivanje usaglašenosti- Prigovori i žalbe- Principi i zahtevi,
- SRPS ISO 10002:2007 + Cor.1:2009 - Menadžment kvalitetom - Zadovoljenje korisnika - Postupanje sa prigovorima u organizacijama.

4 Termini, definicije i skraćenice

4.1 Termini i definicije

Termini i definicije korišćeni u ovom uputstvu su u skladu sa:

- SRPS ISO/IEC Guide 2: 2007, Standardizacija i srodne aktivnosti - Opšti rečnik;
- SRPS ISO 9000:2007, Sistemi menadžmenta kvalitetom - Osnove i rečnik;
- SRPS ISO 10002:2007 + Cor.1:2009 - Menadžment kvalitetom - Zadovoljenje korisnika - Postupanje sa prigovorima u organizacijama;
- SRPS ISO/IEC 17000:2007, Ocenjivanje usaglašenosti - Rečnik i opšti principi;
- SRPS ISO/IEC 17020:2012, Ocenjivanje usaglašenosti -Zahtevi za rad različitih tela koja obavljaju kontrolisanje.

Žalba- zahtev davaoca objekta ocenjivanja usaglašenosti telu za ocenjivanje usaglašenosti da to telo ponovo razmotri tu odluku koju je donelo u vezi sa tim objektom.

Prigovor- izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije telu za ocenjivanje usaglašenosti u vezi sa aktivnostima tog tela, na koji se očekuje odgovor.

4.2 Skraćenice

Ova procedura nema skraćenice.

5 Forma i oblik procedure

Forma i oblik ove procedure je u skladu sa procedurom K.PR.830.01- Upravljanje dokumentima.

6 Ovlašćenja i odgovornost

Ovlašćenja i odgovornost za izradu i sprovođenje ove procedure ima direktor Kontrolnog tela. Kolegijum je ovlašćen i odgovoran za donošenje odluke, nakon izvršenih aktivnosti preispitivanja i nakon dostavljanja izveštaja o napred pomenutim aktivnostima od strane direktora Kontrolnog tela.

7 Postupak

Prigovor i/ili žalbu Kontrolnom telu može da izjavi podnosilac zahteva (korisnik usluge, Akreditaciono telo Srbije, ovlašćeni zakonski predstavnik, itd.) koji je nezadovoljan odlukom koju je donelo Kontrolno telo i zahteva ponovno razmatranje iste.

Sve žalbe, prigovori i primedbe na rad, funkcionisanje ili rezultate procesa kontrolisanja moraju biti dostavljeni, u pisanoj formi od strane podnosioca zahteva, direktoru Kontrolnog tela.

Direktor Kontrolnog tela će dostavljajući žalbu/prigovor proslediti administratoru Kontrolnog tela koji istu evidentira u zapis K.ZA.750.00 - Kniga žalbi i/ili prigovora.

Zahtev podnosioca zahteva ili zainteresovane strane u procesu kontrolisanja izjavljuju pisanim putem u formi:

- zapisa K.ZA.750.01 – Žalba / prigovor ili
- na memorandumu firme (ako je u pitanju pravno lice) overeno od odgovornog lica ili
- zapis u slobodnoj formi (ako je u pitanju fizičko lice) overeno od podnosioca zahteva,

a koji se može odnositi na bilo koju nepovoljnu odluku koju je donelo Kontrolno telo tokom realizacije procesa kontrolisanja.

Administrator Kontrolnog tela će pisanim putem i/ili mejlom podnosiocu zahteva potvrditi prijem žalbe/prigovora. Takođe će (pošto dobije informaciju od direktora Kontrolnog tela) potvrditi i da li se predmetni prigovor / žalba odnosi na poslove kontrolisanja za koje je Kontrolno telo odgovorno.

Na zahtev zainteresovane strane (podnosilac žalbe/prigovora, Akreditaciono telo Srbije itd.) direktor Kontrolnog tela će zainteresovanu stranu upoznati sa aktuelnim statusom konkretnog predmeta žalbe/ prigovora u pisanoj formi. Na ovaj način, opis procesa postupanja sa konkretnim prigovorom / žalbom biće na raspolaganju svim zainteresovanim stranama na njihov zahtev.

Direktor Kontrolnog tela priprema predlog za odlučivanje po dostavljenoj žalbi i/ili prigovoru, na osnovu kojeg kolegijum odlučuje, u svemu saglasno proceduri K.PR.850.01.

Odluke po prigovoru / žalbi mogu donositi, preispitivati i odobravati isključivo članovi kolegijuma koji nisu ni na jedan način učestvovali u postupku kontrolisanja na koje je dostavljen prigovor / žalba.

Evidenciju odluka kolegijuma o razmatranim prigovorima ili žalbama vodi administrator Kontrolnog tela u formi zapisa K.ZA.750.02 - Knjiga evidencije odluka.

Nakon završetka procesa odlučivanja po dostavljenoj žalbi / prigovoru direktor Kontrolnog tela će obavestiti podnosioca zahteva o konkretnoj odluci koju je donelo Kontrolno telo tj. njegov kolegijum.

Ako se u postupku rešavanja predmetnog zahteva utvrdi da treba sprovesti korektivne odnosno preventivne mere iste je dužan da sprovede direktor Kontrolnog tela saglasno proceduri K.PR.870.01 i o rezultatima istih informiše kolegijum.

Direktor Kontrolnog tela će posebnu pažnju posvetiti:

- čuvanju zapisa o svim žalbama/ prigovorima i dokumentima o sprovedenim aktivnostima u svemu saglasno procedurama K.PR.840.01 i K.PR.420.01.
- na osnovu odluka kolegijuma preduzima korektivne i/ili preventivne mere u svemu saglasno proceduri K.PR.870.01.
- kolegijumu dokumentuje u formi izveštaja o preduzetim aktivnostima i ocenjuje njihovu efikasnost i efektivnost.

7.1 Kategorije prigovora i/ili žalbi

Kontrolno telo prigovore i/ili žalbe koje može dobiti, razvrstava u dve grupe i to:

- prigovor i/ili žalba na sprovođenje procesa kontrolisanja, koji se rešava saglasno zahtevima standarda SRPS ISO/PAS 17003.
- prigovor i/ili žalba na nivo kvaliteta predmetne usluge koji se rešava saglasno zahtevima standarda SRPS ISO 10002.

Prigovori i/ili žalbe su takođe i ulazni podaci za preispitivanje od strane kolegijuma saglasno proceduri K.PR.850.01.

7.2 Principi efikasnosti i efektivnosti

Kada je žalbeni postupak u pitanju Kontrolno telo mora posebnu pažnju obratiti na:

- pristupačnost realizaciji žalbenog postupka
- odziv Kontrolnog tela na podneti zahtev (od prijema zahteva do rešavanja prigovora ili žalbe treba da protekne što kraći period).
- objektivnost u rešavanju žalbenog postupka i osiguranje da su preuzete sve odgovarajuće mere.
- pristup žalbenom postupku mora biti besplatan.
- poverljivost informacija o podnosiocu zahteva (personalne informacije mogu biti dostupne samo ako to zahteva žalbeni postupak).
- usresređenost na korisnika usluga Kontrolnog tela.
- ovlašćenja o odgovornosti u vezi izveštavanja i odlučivanja u žalbenom postupku.
- kontinualno unapređenje kvaliteta pružene usluge i efektivnost rešavanja žalbenih postupaka.

Principe efikasnosti i efektivnosti u rešavanju žalbenih postupaka preispituje kolegijum u svemu saglasno proceduri K.PR.850.01.

8 Odlaganje procedure

Original ove procedure u papirnoj formi čuva Predstavnik rukovodstva. Kod njega u kompjuteru se takođe nalazi i elektronska WORD verzija. Elektronska PDF verzija se nalazi na serveru i dostupna je svim zaposlenima.

9 Revizija procedure

Lista izmena i dopuna se dopunjuje pri svakom izlasku nove verzije Procedure u okviru istog izdanja. Kada se formira novo izdanje, lista se prazni i potom opet dopunjuje svaki put kada dolazi do novih verzija istog izdanja:

Izdanje	I	II	III	IV
Datum	26.10.2011.			

Verzija	Mesto i kratak opis sadržaja izmene	Obradio / datum	Odobrio / datum
1	Izrada Procedure	Jano Kurai / 15.08.2011.	Jano Kurai / 01.09.2011.
2	Promena logoa firme na prvoj strani	D.Pantić / 18.02.2013.	D.Simonović / 18.02.2013.
	Izbačena distributivna lista		
	Izmenjen postupak odlaganja procedure u tački 8		
3	Izmenjene oznake dokumenata koje se pojavljuju u celoj proceduri	D.Pantić / 31.01.2014.	D.Pantić / 31.01.2014.
	Odbor za kvalitet (OZK) zamenjen sa kolegijumom (najviše rukovodstvo)		
	Izmenjena tačka 9		
4	Promenjene oznake svih dokumenata sistema menadžmenta (dodato "K." na početku oznake)	D.Pantić / 15.09.2015.	D.Pantić / 15.09.2015.
	Tačka 10 podeljena na 10 i 11		

10 Zapisi

Zapisi koji nastaju primenom ove procedure su:

- Zapis K.ZA.750.00, Kniga žalbi i/ili prigovora,
- Zapis K.ZA.750.01, Žalba / prigovor
- Zapis K.ZA.750.02, Knjiga evidencije odluka.

11 Prilozi

Ova procedura nema priloge.