

PROCEDURA REŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI

1. Svrha

ove Procedure je da definiše aktivnosti, učesnike i odgovornosti u rešavanju prigovora, da dokumentuje proces postupanja sa prigovorima upućenim Kontrolnom telu, kao i da obezbedi ispunjenje zahteva referentnog standarda SRPS ISO/IEC 17020:2012.

2. Primena

Ova Procedura primenjuje se u Kontrolnom telu SITE DOO BEOGRAD, (u daljem tekstu Kontrolno telo).

3. Prigovori i žalbe

U Kontrolnom telu ozbiljno se shvataju svi eventualni prigovori/žalbe iz okruženja i odmah se na njih reaguje. Ako se, kao rezultat analiziranja, dokaže njihova opravdanost, prigovori se tretiraju kao ozbiljan oblik neusaglašenosti i razrešavaju po hitnom postupku po sledećem:

- Na zahtev klijenta dostavlja im se postupak razrešavanja prigovora/žalbi, opisan u ovom dokumentu.
- Svaki primljeni prigovor Kontrolno telo odmah analizira radi utvrđivanja, da li se on odnosi na poslove kontrolisanja za koje je ono odgovorno.
- Kontrolno telo spremno prihvata odgovornost za sve odluke, donesene na svim nivoima procesa postupanja sa prigovorima i žalbama.
- Razmatranje prigovora i odluke po njima nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorskim merama prema predmetnom podnosiocu prigovora/žalbe.

4. Postupak rešavanja prigovora i žalbi

Postupak rešavanja prigovora/žalbi u Kontrolnom telu obuhvata sledeće osnovne elemente:

- prijem, validaciju, istraživanje prigovora/žalbe, kao i donošenje odluka o tome, koje mere preduzeti kao odgovor;
- praćenje i zapisivanje prigovorā/žalbi, uključujući i preduzete mere za njihovo razrešavanje;
- osiguranje da su preduzete sve odgovarajuće mere.

Ovaj postupak javno je objavljen na internet stranici www.site.co.rs

Klijenti ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisani-u prigovor/žalbu na svom poslovnom pismu ili na odgovarajućem, raspoloživom obrascu Kontrolnog tela.

Tehnički rukovodilac je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog-e prigovora/žalbe.

Na zahtev klijenta, Kontrolno telo će potvrditi prijem pisanog-e prigovora/žalbe i, tokom postupka, obavestavaće klijenta, na pogodan, dogovoren način, o napretku procesa razrešavanja prigovora/žalbe.

O analiziranju uzroka prigovora/žalbe stara se predstavnik rukovodstva za menadžment kvalitetom, za prigovore/žalbe koji se odnose na proceduralna pitanja postupka kontrolisanja, ili tehnički rukovodilac, za prigovore/žalbe koji se odnose na tehnička pitanja kontrolisanja. Sva

predložena rešenja razmatra i, na osnovu njih donosi konačnu odluku, tehnički rukovodilac, po potrebi usaglašavajući mišljenje sa predstavnikom rukovodstva za menadžment kvalitetom i osobljem, koje nije neposredno učestvovalo u predmetnim postupcima kontrolisanja.

U slučaju, ako je tehnički rukovodilac na bilo koji način učestvovao u predmetnom postupku kontrolisanja, njegovu ulogu u razrešavanju prigovora/žalbe na ovaj postupak kontrolisanja preuzima njegov zamenik ili tročlana komisija, formirana od osoba, koje nisu neposredno povezane sa predmetom prigovora/žalbe.

Rokovi za razrešavanje prigovora/žalbe uvek su kratki.

Ako je prigovor/žalba opravdan-a, konačna odluka prvenstveno mora da zadovolji podnosioca prigovora/žalbe. Teži se dogovoru sa podnosiocem prigovora/žalbe.

Ako bi to bilo svrsishodno i opravdano, podnosiocu prigovora/žalbe refundirala bi se i eventualna šteta, nastala nepažljivim radom osoblja Kontrolnog tela.

Kontrolno telo zvanično, pisanim putem (zapis u slobodnoj formi), uvek obaveštava klijenta o ishodu razmatranja njegovog podneska prigovora/žalbe i donetoj odluci.

U duhu upravljanja neusaglašenostima, vode se zapisi o svim prigovorima/žalbama i njihovom rešavanju, kao i o donetim odlukama – preduzetim korektivnim merama u Kontrolnom telu (videti takođe 8.7).

Posebno, Kontrolno telo je i imenovano, od organa državne uprave nadležnog za oblast zaštite od požara, za obavljanje delatnosti kontrolisanja uređaja i instalacija za gašenje požara i instalacija posebnih sistema. Zbog činjenice, da je Organizaciji-Kontrolnom telu zakonom povereno javno ovlašćenje, postoji i propisan upravnopravni odnos između njega i njegovih korisnika, u postupku kontrolisanja.

U slučaju da se ne postigne dogovor sa podnosiocem žalbe, shodno opštem upravnom postupku, on ima pravo da podnese novu žalbu protiv rešenja donetog u prvostepenom postupku, preko ove ovlašćene Organizacije-Kontrolnog tela, navedenom organu uprave, kao drugostepenom u odlučivanju po žalbama klijenata privrednih subjekata, koje je on ovlastio. Pouka o ovom pravnom sredstvu navedena je u ispravama o usaglašenosti, koje ovlašćeni privredni subjekt, Organizacija-Kontrolno telo, izdaje strankama.

Sa izjavljenom žalbom stranke Organizacija-Kontrolno telo postupa potpuno u skladu sa odredbama propisanog opšteg upravnog postupka, naročito poštujući propisane rokove i njeno procesuiranje.

Organizacija-Kontrolno telo će pokušati, u fazi prethodnog rada prvostepenog organa po pomenutoj žalbi stranke, razmotriti žalbu - dopuniti postupak i, prema rezultatu dopunjenog postupka, a u granicama zahteva stranke, stvar rešiti drukčije i novim rešenjem zameniti rešenje, koje se žalbom pobija. Protiv ovog, novog rešenja, stranka takođe ima pravo na žalbu.

Takođe, Organizacija-Kontrolno telo će, po potrebi, u potpunosti da sarađuje u postupku, koji, po izjavljenoj žalbi stranke, vodi drugostepeni organ uprave.

Odgovorno lice



PRIGOVOR / ŽALBA

Oznaka dokumenta:		Datum podnošenja prigovora:	
Podaci o podnosiocu prigovora/žalbe. Naziv pravnog lica, PIB i mb:			
Adresa:	Adresa elektronske pošte:	Broj telefona:	
Osoba za kontakte:	Adresa elektronske pošte:	Broj telefona:	

Osnovni podaci na šta se odnosi prigovor / žalba	
Detaljnije informacije na šta se odnosi prigovor / žalba:	
Potpis podnosioca prigovora/žalbe	
Napomena: Vaše primedbe razrešićemo u primerenom roku, uz obostrano zadovoljstvo, iz tog razloga potrebno je što tačnije opisati na šta se odnosi prigovor / žalba.	

POPUNJAVA OVLAŠĆENO LICE ORGANIZACIJE			
Delovodni broj:		Datum prijema prigovora/žalbe:	
Prigovor primio (Ime i prezime, funkcija):		Potpis:	Datum:
Potvrdu prijema pisanog prigovora/žalbe klijentu potvrdio: (Ime i prezime, funkcija):		Potpis:	Datum:
Rešenje o prigovoru / žalbi klijentu dostavio: (Ime i prezime, funkcija):		Potpis:	Datum:
Opravdanost prigovora / žalbe:		DA	NE