

 <p>Institut IMS Bulevar vojvode Mišića 43 Beograd</p>	<p>POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI</p>	Oznaka dokumenta: STP 04
		Izdanje: šesto
		Datum: 19. maj 2014.
		Revizija: R1.

Ovim dokumentom stavlja se van snage peto izdanje istoimene procedure od 02.09.2008. godine.

Trenutno važeće izdanje/revizija ovog dokumenta se nalazi na INTRANETU Instituta IMS, kao i kod korisnika nulte kopije.

Korisnik ovog dokumenta je odgovoran da proveri usklađenost kopije sa trenutno važećim izdanjem/revizijom koje se nalazi na Intranetu.

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Predmet ove procedure je definisanje postupka rešavanja prigovora i žalbi. Ova procedura se primenjuje u Institutu IMS kao sertifikacionom telu kada klijent ima primedbe na rad sertifikacionog tela, u obliku prigovora ili žalbe.

2. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

U ovoj proceduri koriste se i termini, definicije i skraćenice iz standarda SRPS ISO/IEC 17000, Ocenjivanje usaglašenosti. Rečnik i opšti principi i sledeće:

Postupak rešavanja prigovora i žalbi - postupak koji se primenjuje pri rešavanju prigovora i žalbi korisnika usluga na korektnost, kompetentnost i profesionalnost organizacije koja pruža odgovarajuću uslugu.

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.

Žalba - zahtev klijenta predmeta ocenjivanja usaglašenosti telu za ocenjivanje usaglašenosti da to telo ponovo razmotri **odluku** koju je donelo u vezi sa tim predmetom.

3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Ova procedura proizlazi iz ST 01, Poslovnika o kvalitetu za oblast sertifikacije proizvoda i oslanja se na sledeća dokumenta:

- SRPS ISO/IEC 17065, Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge
- SRPS ISO 9001, Sistemi menadžmenta kvalitetom - Zahtevi
- SRPS ISO/PAS 17003, Ocenjivanje usaglašenosti - Prigovori i žalbe - principi i zahtevi
- IP 26, Korektivne mere,
- IP 27, Preventivne mere,
- ST 02, Pravila Instituta IMS za sertifikaciju proizvoda
- ST 03, Pravila Instituta IMS za sertifikaciju proizvoda prema AVCP sistemima 1+, 1 i 2+
- STU 04, Pravila za korišćenje sertifikata i znaka usaglašenosti.

4. OPIS PROCEDURE

4.1 Opšti principi rešavanja prigovora i žalbi

Opšti principi rešavanja prigovora i žalbi:

- svi klijenti imaju pravo da podnesu prigovor ili žalbu;
- rok za podnošenje prigovora je 15 dana od dana kada je klijent stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi prigovor;
- sertifikaciono telo će na svaki prigovor odgovoriti u roku ne dužem od 30 dana;
- rok za podnošenje žalbe je 15 dana od dana prijema odluke na koju se ulaže žalba;
- sertifikaciono telo će na svaku žalbu odgovoriti u roku ne dužem od 30 dana;
- sertifikaciono telo se obavezuje da će se pridržavati principa čuvanja poslovne tajne podnosioca prigovora ili žalbe;

Izradio:	Odobrio:	Original
----------	----------	----------

- sertifikaciono telo se obavezuje da sva istraživanja i odluke o žalbama neće biti rezultirane bilo kakvim diskriminatorским aktivnostima;
- sertifikaciono telo se obavezuje da će u slučaju rešavanja žalbe u korist klijenta pokriti troškove pričinjene štete nastale u postupku sertifikacije, u visini definisanoj u Polisi za osiguranje od profesionalne odgovornosti;
- osoblje sertifikacionog tela posredno ili neposredno uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet prigovora/žalbe ne može biti uključeno u rešavanje i donošenje odluke, a u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti.

Sertifikaciono telo je ovu proceduru stavilo na raspolaganje svim zainteresovanim stranama (www.institutims.rs).

Ukoliko klijent nije zadovoljan radom sertifikacionog tela, isti može podneti prigovor/žalbu Akreditacionom telu Srbije.

4.2 Postupak rešavanja prigovora

Prigovore rešava generalni direktor Instituta IMS.

Klijent može podneti prigovor sertifikacionom telu na:

- dužinu vremena potrebnu za odgovor na podneti zahtev za sertifikaciju,
- neadekvatnu komunikaciju osoblja sertifikacionog tela,
- postupak sprovođenja početnog pregleda proizvodnog pogona/stalnog nadzora fabričke kontrole proizvodnje, ~~☒/1~~
- neusaglašenost utvrđenu u početnom pregledu/stalnom nadzoru fabričke kontrole proizvodnje ~~☒/1~~
- postupak uzimanja uzoraka, čuvanja uzoraka, postupak ispitivanja, interpretaciju rezultata ispitivanja, metode ispitivanja, statističku obradu rezultata ispitivanja, mernu i ispitnu opremu,
- sadržaj (pogrešne ili izostavljane podatke) izveštaja o ispitivanju/izveštaja o početnom pregledu/stalnom nadzoru/izveštaja o vrednovanju rezultata ispitivanja ~~☒/1~~/sertifikata,
- pogrešne ili izostavljene podatke u računu.

Svi prigovori se dostavljaju Institutu IMS isključivo u pisanom obliku, dovoljno obrazloženi i eventualno dokumentovani, kako bi rešenje moglo da bude efektivno.

Poslovni sekretar prigovor zavodi u delovodnik Instituta IMS, a Rukovodilac sertifikacionog tela, u pisanom obliku, obaveštava podnosioca prigovora da je isti primljen i registrovan.

Rukovodilac sertifikacionog tela prigovor dostavlja generalnom direktoru Instituta IMS na dalje razmatranje. U slučaju da je generalni direktor direktno učestvovao u postupku sertifikacije proizvoda za koji je podnet prigovor, i kada se može narušiti objektivnost, nepristrasnost ili nezavisnost, sve aktivnosti u vezi rešavanje prigovora generalni direktor preneće na drugu osobu.

Generalni direktor Instituta IMS angažuje rukovodioca službe za integrisane sisteme menadžmenta i tehničkog eksperta, koji nije učestvovao u aktivnostima koje su predmet prigovora niti je pružao konsultantske usluge ili bio zaposlen kod klijenta-podnosioca prigovora.

Rukovodilac službe za integrisane sisteme menadžmenta i tehnički ekspert utvrđuju osnovanost prigovora tj. preispituju da li se prigovor odnosi na aktivnosti sertifikacije za koje je Institut IMS odgovoran. Ukoliko je prigovor osnovan i podnet u propisanom roku, rukovodilac službe za integrisane sisteme menadžmenta u saradnji sa tehničkim ekspertom, prikuplja sve potrebne informacije za rešavanje prigovora. Prigovori se vrednuju prema kriterijumima kao što su složenost rešavanja (neophodnost angažovanja tima, korekcija ili KM), ozbiljnost posledica (bezbedonosni uticaj), potreba i mogućnosti trenutnog delovanja. Nakon analize prigovora rukovodilac službe za integrisane sisteme menadžmenta u saradnji sa tehničkim ekspertom izrađuje predlog za rešavanje prigovora na obrascu STZ 04.

Generalni direktor Instituta IMS donosi konačnu odluku o prigovoru, uzimajući u obzir predlog rešenja i sve dostavljene relevantne informacije.

Verifikovana odluka se u pisanoj formi, dostavlja podnosiocu prigovora.

Ukoliko klijent prihvati ponuđenu odluku, ista se sprovodi i evidentira. Ukoliko klijent nije

zadovoljan donetom odlukom na prigovor, može podneti žalbu, koja će se rešavati prema dole navedenom postupku.

4.3 Postupak rešavanja žalbi

Klijent može podneti žalbu sertifikacionom telu na donetu odluku o:

- izdavanju/neizdavanju sertifikata o usaglašenosti,
- izricanju prigovora/suspenzije/oduzimanja sertifikata.

Sve žalbe se dostavljaju Institutu IMS isključivo u pisanom obliku, dovoljno obrazložene i eventualno dokumentovane, kako bi rešenje moglo da bude efektivno.

Poslovni sekretar žalbu zavodi u delovodnik Instituta IMS, a Rukovodilac sertifikacionog tela, u pisanom obliku, obaveštava podnosioca žalbe da je ista primljena i registrovana.

Rukovodilac sertifikacionog tela žalbu dostavlja generalnom direktoru Instituta IMS na dalje razmatranje. Generalni direktor Instituta IMS donosi odluku o formiranju Komisije za rešavanje žalbi, koju mora činiti osoblje koje nije učestvovalo u aktivnostima koje su predmet žalbe, niti je pružalo konsultantske usluge ili bio zaposleno kod klijenta-podnosioca žalbe (npr. generalni direktor Instituta IMS, finansijski direktor, rukovodilac službe za integrisane sisteme menadžmenta i ekspert iz oblasti). Komisija razmatra osnovanost žalbe (preispitivanje u cilju provere da li se žalba odnosi na aktivnosti sertifikacije za koje je Institut IMS odgovoran), blagovremenost podnošenja iste i prikuplja sve potrebne informacije za rešavanje žalbe. Žalbe se vrednuju prema kriterijumima kao što su složenost rešavanja (neophodnost angažovanja tima, korekcija ili KM), ozbiljnost posledica (bezbedonosni uticaj), potreba i mogućnosti trenutnog delovanja.

Ukoliko se tokom razmatranja navoda žalbe pojavi potreba da se otvori rasprava, na istu se poziva podnosilac žalbe sa pravnikom i pravnik Instituta IMS. Podnosilac žalbe se pravovremeno obaveštava o datumu održavanja rasprave koja se odnosi na podnetu žalbu. Tokom rasprave, obe strane imaju pravo postavljanja pitanja, davanja dobrovoljnih izjava i davanja odgovora na pitanja. Rasprava se vodi na takav način da se sve relevantne informacije unose u zapisnik, dostupan obema stranama, kako bi odluka imala efekat zvaničnog dokumenta.

Komisija donosi odgovarajuću odluku, koja može biti potvrda odluke na koju se klijent žalio, ili poništavanje odluke i vraćanje na ponovno razmatranje. Odluka Komisije za rešavanje žalbe se beleži na obrascu STZ 04.

Odluka sa Zapisnikom se dostavlja podnosiocu žalbe. Završetkom rada po predmetnom sporu, Komisija se raspušta.

Ukoliko podnosilac žalbe nije zadovoljan donetom odlukom, radi zaštite svojih prava, može se obratiti nadležnom sudu.

4.4 Preduzete aktivnosti

S obzirom na to da prigovori i žalbe predstavljaju najznačajniji izvor informacija o mogućim neusaglašenostima, Rukovodilac sertifikacionog tela nakon svakog osporavanja od strane klijenta (prigovor/žalba) je dužan da preispita uzrok nastanka prigovora/žalbe, odnosno određenu neusaglašenost koja je dovela do prigovora/žalbe. Nakon analize preduzimaju se odgovarajuće korektivne mere i definišu preventivne mere u skladu sa IP 26 i IP 27. U okviru preispitivanja od strane rukovodstva, minimum jednom godišnje, vrši se analiza svih prigovora/žalbi.

Svi zapisi nastali ili prikupljeni u procesu rešavanja prigovora/žalbi čuvaju se u arhivi sertifikacionog tela.

5. ODGOVORNOSTI

Za uspostavljanje, primenu i održavanje ove procedure odgovoran je Rukovodilac sertifikacionog tela.

Ovu proceduru sprovode osobe zadužene za rešavanje prigovora i žalbi.

6. UPUTSTVA I ZAPISI

Iz ove procedure ne proizlaze uputstva.


Iz ove procedure proizlaze zapisi:

- STZ 04, Evidencija prigovora/žalbe;
- Odluka o formiranju Komisije za rešavanje žalbi, u slobodnoj formi.
- Zapisnik sa sastanka za rešavanje žalbi, u slobodnoj formi.

U postupku primene ove procedure koriste se obrasci iz IP 26, Korektivne mere i IP 27, Preventivne mere.

7. PRILOZI

Prilog 1. STZ 04, Evidencija prigovora/žalbe.

 Institut IMS Bulevar vojvode Mišića 43 Beograd	EVIDENCIJA PRIGOVORA/ŽALBE	Oznaka: STZ 04
		Datum: R.b.z.: _____

I PODACI O PODNOSIOCU PRIGOVORA/ŽALBE

Pun naziv kompanije:	
Adresa/sedište kompanije:	
Ime i prezime ovlašćenog lica:	
Osoba za kontakt:	
Telefon:	
e-mail:	
Datum podnošenja prigovora/žalbe:	

II PREDMET PRIGOVORA/ŽALBE

Opis:	
Deo procesa sertifikacije na koji se prigovor/žalba odnosi:	

III ANALIZA PRIGOVORA/ŽALBE

Prigovor/žalba je opravdana: <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE
Prigovor/žalba je podneta u propisanom roku: <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE
Složenost rešavanja
Ozbiljnost posledica
Potreba i mogućnosti trenutnog delovanja

IV PREDLOG REŠENJA PRIGOVORA ili ODLUKA KOMISIJE ZA REŠAVANJE ŽALBE

Datum:	Potpis:
--------	---------

V PRILOZI

Lista priloženih dokumenata:
