

 <p>Institut IMS Bulevar vojvode Mišića 43 Beograd</p>	POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI	Oznaka dokumenta: STP 04
		Izdanje: peto
		Datum: 02.09.2008.
		Revizija: R2.

Ovim dokumentom stavlja se van snage četvrto izdanje istoimene procedure od 15.01.2008. 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 (u daljem tekstu STIMS) kada podnosilac zahteva za sertifikaciju ima primedbe na rad STIMS u obliku prigovora ili žalbe.

2. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

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;

Žalba - zahtev isporučioaca predmeta ocenjivanja usaglašenosti telu za ocenjivanje usaglašenosti da to telo ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa tim predmetom; /2

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. /2

3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

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

- SRPS ISO 9001:2008, Sistemi menadžmenta kvalitetom - Zahtevi /1
- SRPS EN 45011:2004, Opšti zahtevi za tela koja sprovode sisteme sertifikacije proizvoda
- SRPS ISO/PAS 17003:2007, Ocenjivanje usaglašenosti-Prigovori i žalbe-principi i zahtevi
- ST 02, Pravila Instituta IMS za sertifikaciju proizvoda
- STU 04, Pravila za korišćenje sertifikata i znaka usaglašenosti.

4. OPIS PROCEDURE

4.1 Principi postupka rešavanja prigovora i žalbi

Osnovni principi postupka rešavanja prigovora i žalbi:

- svi isporučiooci imaju pravo da podnesu prigovor ili žalbu;
- rok za podnošenje žalbe je 15 dana od dana prijema odluke navedene u tački 4.2 ove procedure;
- 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;
- 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 isporučioaca pokriti troškove pričinjene štete nastale u postupku sertifikacije, u visini definisanoj u Polisi za osiguranje od profesionalne odgovornosti.

Sertifikaciono telo će ovu proceduru staviti na raspolaganje svim zainteresovanim stranama.

Ukoliko isporučilac nije zadovoljan radom sertifikacionog tela, isti može podneti prigovor i/ili žalbu Akredticionom telu Srbije. /2

Izradio:	Odobrio:	Kopija broj:
----------	----------	--------------

4.2 Vrste prigovora i žalbi

Isporučilac može podneti **prigovor** sertifikacionom telu na:

- dužinu vremena potrebnu za odgovor na podneti zahtev za sertifikaciju,
- neadekvatnu komunikaciju,
- postupak uzimanja i čuvanja uzoraka, postupak ispitivanja, interpretaciju rezultata ispitivanja, metode ispitivanja, mernu i ispitnu opremu,
- pogrešne ili izostavljane podatke u izveštaju o ispitivanju/sertifikatu,
- pogrešne ili izostavljane podatke u računu.

Isporučilac može podneti **žalbu** sertifikacionom telu na donetu odluku o:

- izdavanju/neizdavanju sertifikata o usaglašenosti,
- izricanju prigovora usled utvrđene neusaglašenosti,
- suspenziji sertifikata,
- oduzimanju sertifikata,
- povlačenju sertifikata
- suspendovanju/oduzimanju/povlačenju Licence za korišćenje sertifikata i znaka usaglašenosti.

Prigovori i/ili žalbe dostavljaju se Rukovodiocu sertifikacionog tela /1 isključivo u pisanom obliku.

Saradnik STIMS evidentira podnete prigovore i žalbe na obrascu STZ 04, čiji je sadržaj prikazan u prilogu 1.

4.3 Postupak rešavanja prigovora

Rukovodilac sertifikacionog tela /1 preispituje podneti **prigovor** i donosi odluku o istom. Verifikovana odluka se u pisanoj formi, dostavlja podnosiocu prigovora.

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

4.4 Postupak rešavanja žalbi

Nakon evidentiranja žalbe, na zahtev Rukovodioca sertifikacionog tela donosi se Odluka o formiranju Komisije za rešavanje žalbi, na nivou Instituta IMS, koju čine generalni direktor Instituta IMS, tehnički direktor i finansijski direktor i istima se prosleđuje žalba.

Komisija razmatra žalbu i 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 koju je doneo Rukovodilac sertifikacionog tela, a na koju se isporučilac žalio, ili poništavanje odluke Rukovodioca sertifikacionog tela i vraćanje na ponovno razmatranje.

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.

4.5 Preduzete aktivnosti

S obzirom da prigovori i žalbe predstavljaju najznačajniji izvor informacija o mogućim neusaglašenostima, Rukovodilac sertifikacionog tela /1 nakon svakog osporavanja od strane isporučioca (prigovor/žalba) preduzima odgovarajuće preventivne/korektivne mere prema IP 26 i IP 27, a jednom godišnje u okviru preispitivanja od strane rukovodstva vrši analizu stanja po pitanju prigovora/žalbi. Nakon završenog postupka rešavanja prigovora i/ili žalbe, saradnik STIMS evidentira donetu odluku Rukovodioca sertifikacionog tela

/komisije/suda u obrazac STZ 04.

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 podnetih prigovora i žalbi;
- STZ 06, Zapisnik sa sastanka za rešavanje žalbi.

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

7. PRILOZI

Ova procedura ima dva priloga prikazana na sledećim stranama.

Prilog broj 1

 <p>Institut IMS Bulevar vojvode Mišića 43 Beograd</p>	EVIDENCIJA PODNETIH PRIGOVORA I/ILI ŽALBI	Oznaka: STZ 04
		Datum: R.b.z.: _____

Broj žalbe i/ili prigovora	Datum podnošenja	Podnosilac	Predmet prigovora, žalbe	Odluka*

*upisuje se nakon završenog postupka rešavanja prigovora / ili žalbe,

Evidentirao:

 Institut IMS Bulevar vojvode Mišića 43 Beograd	ZAPISNIK SA SASTANKA ZA REŠAVANJE ŽALBE	Oznaka: STZ 06
		Datum: R.b.z.: _____

Komisija za rešavanje žalbe koju je podneo _____
 _____ u vezi sa _____
naziv organizacije predmet žalbe

dana _____ razmatrala je sledeće:
datum

i utvrdila:

Na osnovu prethodnog, Komisija zadužena za rešavanje žalbe donosi sledeću Odluku:

Članovi Komisije:
