


	Procedura za rešavanje prigovora i žalbi	Oznaka:	PR.723.01
		Strana:	1 / 5
	Primenjuje se od: 15.09.2022.	Izdanje:	3

1 Predmet procedure	3
2 Područje primene	3
3 Termini, definicije i skraćenice	3
4 Veza sa drugim dokumentima	3
5 Postupak rešavanja prigovora i žalbi	3
6 Odgovornosti	5
7 Zapisi	5
8 Prilozi	5

	Izradio	Pregledao	Odobrio
Ime i prezime	Raković Radoje	Ilija Kovačević	Ilija Kovačević
Potpis			
Datum	1.06.2022.	1.06.2022.	15.09.2022.

Ovaj dokument predstavlja kontrolisanu kopiju samo u elektronskoj formi na podrazumevanoj lokaciji .
Štampana, kopirana ili preuzeta verzija ovog dokumenta na drugoj lokaciji ne predstavlja kontrolisanu kopiju.

IZMENE I DOPUNE

Revizija	Izdanje	Poglavlje Strana	Sadržaj revizije	Datum	Odobrio
1		Italic tekst u drugoj boji	Postupanje po primedbama sertifikacione kuće SGS doo Beograd za SRPS ISO 9001:2008	01.10.2012.	TR
2	1	Italic tekst u drugoj boji	Redovna revizija dokumentacije	10.12.2012.	TR
	2	Italic tekst u drugoj boji	Izmene označene u tekstu, strana 3/8 i 4/8	26.8.2013.	TR
3	1	Tekst u drugoj boji sa trakom uz desnu marginu	Redovna revizija dokumentacije i usaglašavanje sa zahtevima SRPS ISO/IEC 17020:2012	15.2.2014.	TR
	2	Tekst u drugoj boji sa trakom uz desnu marginu	Izmene označene u tekstu, bliže definisan način rešavanja prigovora, žalbi i reklamacija; Izmenjen Dijagram 1, promenjeni nazivi obrazaca	1.8.2015.	TR
3	3	Tekst u drugoj boji sa trakom uz desnu marginu	Detaljnije opisan način obaveštavanja podnosioca žalbe, prigovora i reklamacije i zaduženja u poglavljima 6.2, 6.3, 6.4, 6.7	19.9.2017.	TR
4	1	Tekst u drugoj boji sa trakom uz desnu marginu	Usaglašavanje sa zahtevima SRPS ISO 9001:2015	4.6.2018.	TR
	2	Tekst u drugoj boji sa trakom uz desnu marginu	Izmena SRPS ISO/IEC 17020:2020, ATS-UP 42 i druge dopune	27.05.2021.	TR
	3	Ceo tekst	Usaglašavanje sa SRPS EN ISO/IEC 17065:2016	15.09.2022.	DIR

1. Predmet procedure

Ovom procedurom se opisuje način rešavanja prigovora i žalbi upućenih od strane korisnika usluga PRO-ING d.o.o. ili drugih zainteresovanih strana, a koji se odnose na njegove odluke i rad prilikom obavljanja poslova ocenjivanja usaglašenosti.

2. Područje primene

Proceduru primenjuje osoblje PRO-ING d.o.o. koje je uključeno u postupak sprovođenja aktivnosti definisanih ovom procedurom.

3. Termini, definicije i skraćenice

3.1 Termini i definicije

Prigovor je izraz nezadovoljstva, drugačiji od žalbe, upućen PRO-ING d.o.o. od strane bilo koje osobe ili organizacije, a u vezi sa njegovim aktivnostima na koje se očekuje odgovor.

Žalba je zahtev organizacije odnosno pravnog lica koja je zahtevala i/ili dobila uslugu od strane PRO-ING d.o.o. da ponovo razmotri bilo koju po nju/njega nepovoljnu odluku koja je doneta u vezi sa ocenjivanjem usaglašenosti.

3.2 Skraćenice

DIR – direktor PRO-ING d.o.o.

TDIR – tehnički direktor PRO-ING d.o.o.

TR – tehnički rukovodilac Kontrolnog tela

RST – rukovodilac Sertifikacionog tela

RK – rukovodilac kvaliteta

4. Veza sa drugim dokumentima

- SRPS ISO 9001:2015, Sistem menadžmenta kvalitetom. Zahtevi
- SRPS ISO/IEC 17020:2012, Ocenjivanje usaglašenosti – Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje
- ATS-UP42, Smernice za primenu SRPS ISO/IEC 17020
- SRPS EN ISO/IEC 17065:2016, Ocenjivanje usaglašenosti – Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge
- PR.560.01, Procedura za preispitivanje od strane rukovodstva
- PR.850.01, Procedura za korektivne i preventivne mere
- PR.900.01, Procedura za povlačenje sertifikata

5. Postupak rešavanja prigovora i žalbi

5.1 Rešavanje prigovora

Podnosilac prigovora podnosi prigovor u pisanoj formi, koji mora biti obrazložen i potkrepljen svim neophodnim dokazima odnosno informacijama. Prigovor može da se uloži u roku od 10 (deset) dana od kada je podnosilac prigovora stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi prigovor.

Nakon preispitivanja dostavljenog prigovora (blagovremenost i osnovanost), RK obaveštava pisanim putem (može i mejlom) podnosioca prigovora o prijemu prigovora i datumu prijema istog. Neblagovremeni i neosnovani prigovori se odbacuju i o tome se obaveštava podnosilac. Takođe, RK primljeni prigovor evidentira u Registar prigovora i žalbi (obrazac ZA.723.05).

RK obavlja preispitivanje i analizu prigovora i dostavlja DIR predlog za razrešenje istog. Ukoliko se prigovor na bilo koji način odnosi na aktivnosti u kojima su učestvovali RK odnosno DIR, imenuju se druge osobe za postupak rešavanja prigovora (TDIR/TR/STR). U postupku analize prigovora mogu se zatražiti dodatne informacije/podaci/dokumentacija od strane podnosioca prigovora i/ili osoba na koje se progovor odnosi. Sve informacije koje su dobijene tokom procesa rešavanja prigovora se smatraju poverljivim, sem ukoliko se ugovorima ili zakonom zahteva drugačije.

Nadležan za odlučivanje po prigovorima je DIR. Prigovori koji se mogu prihvatiti kao osnovani su:

- prekoračenja utvrđenih rokova za izvršenje usluge;
- prekoračenja utvrđenih rokova za izdavanje izveštaja/sertifikata;
- odnosa zaposlenih prema podnosiocu prigovora;
- komercijalni uslovi i sl.

DIR je dužan da donese Odluku o prigovoru (obrazac ZA.723.01) u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema prigovora. Ako se dese neke okolnosti (dodatno vreme potrebno za istraživanje okolnosti koje su dovele do prigovora) koje uzrokuju produženje ovog roka, podnosilac prigovora će biti o tome obavešten od strane RK.

RK pisanim putem obaveštava podnosioca prigovora o rezultatima odnosno Odluci koja je doneta. Ukoliko se odluka ne dostavlja preporučenom pošiljkom (sa povratnicom), već mejlom, od podnosioca prigovora se zahteva informacije o tome da je poruka primljena.

Uz odluku o prigovoru, podnosiocu prigovora se dostavljaju, eventualno, i informacije o dodatnim aktivnostima koje će preduzeti PRO-ING d.o.o. a koje su u vezi sa predmetom prigovora. Ako je potrebno preduzeti mere, uključujući i mere za poboljšanje, kao posledica rešavanja prigovora, iste se preduzimaju u skladu sa PR.850.01, Procedura za korektivne i preventivne mere.

RK je odgovoran za čuvanje svih dokumentovanih informacija vezanih za rešavanje prigovora, kao i izveštavanje o njima u postupku preispitivanja od strane rukovodstva koje se sprovodi prema PR.560.01, Procedura za preispitivanje od strane rukovodstva. Takođe, RK je zadužen za ažuriranje svih informacija u vezi sa prigovorom u Registar prigovora i žalbi (obrazac ZA.723.05).

5.2 Rešavanje žalbe

Žalba se podnosi u pisanoj formi u roku od 10 (deset) dana od dana prijema dokumenta o rezultatima odnosno odlukama u vezi sa poslovima ocenjivanja usaglašenosti. Tehnički sekretar će pisanim putem (može i mejlom) obavestiti podnosioca žalbe o prijemu i datumu prijema iste i primljenu žalbu evidentirati u Registar prigovora i žalbi (obrazac ZA.723.05).

Odluku o rešavanju žalbe donosi komisija za žalbe koja se imenuje za svaki konkretan slučaj. Svi članovi komisije moraju biti nezavisni, a najmanje jedan član komisije mora biti kompetentan za predmetnu žalbu i koji se, po pravilu, imenuje za predsedavajućeg komisije.

Komisija je dužna da donese Odluku o žalbi (obrazac ZA.723.03) u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema žalbe. Ako se dese neke okolnosti (dodatno vreme potrebno za prikupljanje neophodnih dodatnih informacija) koje uzrokuju produženje ovog roka, podnosilac žalbe će biti o tome obavešten. Odluka se donosi na sastanku komisije sa koje se vodi Zapisnik (obrazac ZA.723.02) koji najmanje sadrži: datum sastanka, naziv i predmet žalbe, spisak članova komisije, bitne elemente diskusije i konačan zaključak.

Podnosilac žalbe se pisanim putem obaveštava o rezultatima odnosno Odluci koja je doneta koja obavezno uključuje i pouku o pravnom leku. Ukoliko se odluka ne dostavlja preporučenom pošiljkom (sa povratnicom), već mejlom, od podnosioca žalbe se zahteva informacije o tome da je poruka primljena.

Ako se u postupku rešavanja žalbe utvrdi da treba sprovesti korektivne odnosno preventivne mere iste se pokreću i sprovode u skladu sa PR.850.01, Procedura za korektivne i preventivne mere.

Svi relevantne informacije u vezi žalbe se evidentiraju u Registar prigovora i žalbi (obrazac ZA.723.05), a za to je odgovoran tehnički sekretar.

5.3 Ostale odredbe

Podnošenje žalbe, istražne aktivnosti i odluka o žalbi ne sme da izazove bilo kakvu diskriminatorSKU meru protiv podnosioca.

Pojedine odluke u vezi sa žalbom mogu prouzrokovati povlačenje sertifikata, i u tom slučaju se postupa u skladu sa PR.900.01, Procedura za povlačenje sertifikata.

Korisnik usluga se prilikom zaključivanja posla, preko ponude / ugovora ili na drugi odgovarajući način, obaveštava o mogućnosti podnošenja žalbe ili prigovora a u vezi sa poslovima ocenjivanja usaglašenosti. Naručilac se obaveštava da je ažurna Procedura za rešavanje prigovora i žalbi, PR.723.01 u svakom trenutku dostupna na sajtu www.proing-bg.rs.

6. Odgovornosti

Za definisanje i primenu ove procedure odgovorni su imenovani zaposleni, svako u domenu svojih ovlašćenja i odgovornosti.

7. Zapisi

Redni broj	Oznaka dokumenta	Naziv dokumenta	Rok čuvanja
1.	ZA.723.01	Odluka o prigovoru	10 godina
2.	ZA.723.02	Zapisnik sa sastanka komisije za žalbe	10 godina
3.	ZA.723.03	Odluka o žalbi	10 godina
4.	ZA.723.05	Registar prigovora i žalbi	10 godina

8. Prilozi

Nema.