

PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

1 PREDMET

Dokument opisuje postupak rešavanje prigovora i žalbi u PROFILAB-u sa ciljem da se obezbedi adekvatan odgovor na svaki prigovor i žalbu upućen od strane korisnika usluga ili drugih zainteresovanih strana.

2 PODRUČJE PRIMENE

Dokument primenjuju svi zaposleni u PROFILAB-u koji su uključeni u postupak rešavanja prigovora i žalbi.

3 ODGOVORNOST

Za izradu i izmene dokumenta odgovorni su rukovodilac kvaliteta u Laboratoriji za ispitivanje tekstilnih i kožarskih proizvoda i lične zaštitne opreme i rukovodilac kvaliteta u Laboratoriji za ispitivanje predmeta opšte upotrebe, vode i hrane i Laboratoriji za životnu sredinu, kao i rukovodilac kvaliteta u Kontrolnom i Sertifikacionom telu. Za primenu dokumenta odgovorni su rukovodioci kvaliteta, rukovodioci organizacionih jedinica/celina PROFILAB-a, kao i kompetentna osoba koju direktor odredi. Direktor je odgovoran za sprovođenje postupka i obaveštavanje korisnika usluga o ishodu rešavanja prigovora i žalbi.

4 OPIS

Korisnici usluga PROFILAB-a, kao i zainteresovane strane u procesu realizacije određene usluge ispitivanja, kontrolisanja i sertifikacije, mogu da upute prigovor i žalbu, i na taj način iskažu svoje nezadovoljstvo i ospore kvalitet realizovanih usluga i odluke koje iz istih proističu.

Svaki prigovor, kao izraz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije u vezi sa aktivnostima Laboratorije za ispitivanje, Kontrolnog tela ili Sertifikacionog tela, ili žalba, kao zahtev korisnika usluge da se ponovo razmotri odluka koju je donelo Kontrolno telo ili Sertifikaciono telo, pažljivo se analiziraju.

PROFILAB snosi odgovornost za sve svoje odluke koje su proistekle na svim nivoima odlučivanja i zbog toga vrlo ozbiljno shvata sve prigovore i žalbe, poklanja im posebnu pažnju i odmah reaguje na njih.

Opis procesa za postupanje sa prigovorima i žalbama dostupan je bilo kojoj zainteresovanoj strani i nalazi se na internet stranici PROFILAB-a.

4.1 Rešavanje prigovora

Prvi korak po dobijanju prigovora je da se utvrdi da li se isti odnosi na aktivnosti koje su obavljene u PROFILAB-u. Kada to jeste slučaj, direktor potvrđuje podnosiocu prigovora prijem istog. U suprotnom, informiše podnosioca da je podneti prigovor izvan domena rada PROFILAB-a.

Ukoliko je prigovor dostavljen u pisanoj formi, postupak rešavanja prigovora započinje prijemom i evidentiranjem u **Protokolarnoj knjizi** na obrascu **PR04-OB01** (Prilog 1), gde se unosi datum prijema prigovora, lice ili organizacija koji podnose prigovor, opis samog prigovora, a na samom kraju nadležni rukovodilac kvaliteta navodi koje su preduzete mere i datum razrešenja.

Svaki prigovor koji se dostavlja PROFILAB-u mora da bude dovoljno obrazložen, i eventualno dokumentovan, kako bi rešenje istog moglo da bude efektivno.

U slučaju usmeno upućenog prigovora podnosilac prigovora komunicira sa rukovodiocem organizacione jedinice/celine u kojoj je evidentirana aktivnost na koju se prigovor odnosi. Nadležni rukovodilac će u usmenoj komunikaciji zatražiti od podnosioca prigovora da isti uputi u pisanoj formi. Ukoliko to podnosilac ne želi, rukovodilac pravi zapis u slobodnoj formi na osnovu usmeno upućenog prigovora. Takav zapis se evidentira u Protokolarnoj knjizi i ima isti tretman kao i prigovor dostavljen u pisanoj formi.

Kad god je to moguće, PROFILAB potvrđuje prijem prigovora i podnosiocu prigovora daje izveštaje o napredovanju u rešavanju istog.

Nadležnost u postupku rešavanja prigovora ima direktor PROFILAB-a.

Kada direktor proceni da je potrebno u rešavanje prigovora će uključiti i vlasnika PROFILAB-a. U slučaju prigovora čiji karakter može da dovede do pravnih posledica, kada iste mogu da ugroze renome PROFILAB-a, direktor u preispitivanje i rešavanje prigovora uključuje i eksperta za pravna pitanja.

Direktor u postupku rešavanja prigovora formira komisiju od minimum dva člana - nadležni rukovodilac kvaliteta organizacione jedinice/celine na čiji rad se prigovor odnosi i kompetentna osoba koja je nezavisna u odnosu na dostavljeni prigovor, koja nije posredno ili neposredno bila uključena ili povezana sa aktivnostima koje su predmet prigovora, kako se ne bi narušila objektivnost, nepristrasnost ili nezavisnost u odlučivanju.

Komisija je odgovorna za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija radi vrednovanja primljenog prigovora i vrši detaljnu analizu aktivnosti ili dokumentacije na koju se prigovor odnosi. Po potrebi, od podnosioca prigovora se traže dodatne informacije u cilju što objektivnijeg rešavanja prigovora.

Osobi koja je posredno ili neposredno bila uključena ili povezana sa aktivnostima na koje se prigovor odnosi daje se mogućnost izjašnjavanja o istom, usmeno ili pisanim putem.

Ukoliko prigovor sadrži neslaganje korisnika usluge sa tumačenjem zahteva iz referentnih dokumenata korišćenih u procesu obavljanja tražene usluge, direktor u pisanoj formi traži tumačenje referentnih dokumenata od nadležne institucije koja ih je donela i objavila. Po prijemu tumačenja od nadležnih institucija, direktor donosi odluku i obaveštava podnosioca prigovora da li se isti usvaja ili odbija.

Ukoliko je potrebno, direktor nalaže da se organizuje ponovni postupak aktivnosti na koje se prigovor odnosi, pri čemu komisija verifikuje izbor postupka, opreme, obrade podataka i dobijenih rezultata.

Odluku o prihvatanju ili odbijanju prigovora kao neosnovanog donosi formirana komisija, a istu podnosiocu zahteva ili nekoj zainteresovanoj strani saopštava direktor, najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema prigovora.

Ukoliko je odluka da se odbije prigovor korisnika usluge ili neke zainteresovane strane, o tome se isti obaveštava u pisanoj formi, uz obrazloženje i uz preporuku o rešenju ili pravnom leku za dalji postupak.

Ukoliko je odluka da se prigovor korisnika usluge ili zainteresovane strane usvoji, sporni predmet iz prigovora preuzima nadležni rukovodilac kvaliteta, na rešavanje i dalji postupak, koji se sprovodi po načelima propisanim u **Proceduri PR05 - Upravljanje neusaglašenim poslom.**

4.2 Rešavanje žalbe

Korisnik usluge žalbu može da podnese u roku od 15 dana od dana prijema traženog dokumenta i odluke koju isti sadrži.

Ukoliko u tom periodu korisnik usluge ne uputi žalbu, smatraće se da je realizovana usluga prihvaćena.

Svaka žalba koja se dostavlja PROFILAB-u mora da bude dovoljno obrazložena, da sadrži detaljno objašnjenje razloga za podnošenje žalbe, kao i svu dokumentaciju, odnosno zapise koji potkrepljuju navode u žalbi, kako bi rešenje iste moglo da bude efektivno.

Postupak rešavanja žalbe započinje prijemom i evidentiranjem u **Protokolarnoj knjizi** na obrascu **PR04-OB01** ukoliko je žalba dostavljena u pisanoj formi. U slučaju usmeno upućene žalbe, od podnosioca će se tražiti da istu potvrdi pisanim putem, i tek kada se evidentira pristupa se njenom rešavanju.

Nadležnost u postupku rešavanja žalbe ima direktor PROFILAB-a.

Kada direktor proceni da je potrebno u rešavanje žalbe će uključiti i vlasnika PROFILAB-a. U slučaju žalbe čiji karakter može da dovede do pravnih posledica, kada iste mogu da ugroze renome PROFILAB-a, direktor u preispitivanje i rešavanje žalbe uključuje i eksperta za pravna pitanja.

Direktor u postupku rešavanja žalbe formira komisiju od minimum dva člana - nadležni rukovodilac kvaliteta organizacione jedinice na čiji rad se žalba odnosi i kompetentna osoba koja je nezavisna u odnosu na dostavljenu žalbu, koja nije posredno ili neposredno bila uključena ili povezana sa aktivnostima koje su predmet žalbe, kako se ne bi narušila objektivnost, nepristrasnost ili nezavisnost u odlučivanju.

Komisija je odgovorna za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija radi vrednovanja primljene žalbe i vrši detaljnu analizu aktivnosti ili dokumentacije na koju se žalba odnosi. Po potrebi, od podnosioca žalbe se traže dodatne informacije, a u cilju što objektivnijeg rešavanja žalbe.

Odluku o prihvatanju ili odbijanju žalbe kao neosnovane donosi formirana komisija, a istu podnosiocu zahteva ili nekoj zainteresovanoj strani saopštava direktor, najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema žalbe.

Ukoliko je odluka da se odbije žalba korisnika usluge, o tome se isti obaveštava u pisanoj formi, uz obrazloženje i uz preporuku o pravnom leku za dalji postupak.

Ukoliko je odluka da se žalba korisnika usluga usvoji, sporni predmet iz žalbe preuzima nadležni rukovodilac kvaliteta, na rešavanje i dalji postupak, koji se sprovodi po načelima propisanim u **Proceduri PR05 - Upravljanje neusaglašenim poslom**.

Kada se utvrdi da je žalba osnovana, PROFILAB se obavezuje da će korisniku usluge pokriti troškove prouzročene štete nastale u postupku kontrolisanja i sertifikacije, do iznosa definisanog u Polisi za osiguranje od profesionalne odgovornosti.

Nadležni rukovodilac kvaliteta vodi evidenciju o svim primljenim prigovorima i žalbama, o ishodu rešavanja istih, datumu rešavanja, kao i datumu kada je podnosiocu prigovora ili žalbe upućen odgovor.

Nadležni rukovodilac kvaliteta za svaki prigovor ili žalbu kompletira dosije predmeta sa svim relevantnim dokumentima vezanim za isti.

Na kraju svake godine rukovodioci kvaliteta, u saradnji sa rukovodiocima organizacionih jedinica/celina PROFILAB-a, u okviru aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva vrše analizu prigovora i žalbi, kao i način njihovog rešavanja. Dobijene informacije u PROFILAB-u se koriste za poboljšanje efektivnosti sistema menadžmenta, kao i aktivnosti ispitivanja, kontrolisanja i sertifikacije proizvoda.

5 PRILOZI

Prilog 1 PR04-OB01 Protokolarna knjiga

Redni broj	Datum prijema prigovora/žalbe	Podnosilac prigovora/žalbe	Kratak opis prigovora/žalbe	Preduzete mere	Datum razrešenja