

## **PROCEDURA POSTUPANJA SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA**

### **NA RAD CERTIFIKACIONOG TELA**

#### **- UPUTSTVO ZA KORISNIKE -**

ODOBRAVA SE JAVNO OBLJAVLJIVANJE OVOG UPUTSTVA.

Direktor:

Sasa Jorgovanović, s.r.

## **PREDMET I PODRUČJE PRIMENE**

Predmet ove procedure je definisanje postupka rešavanja prigovora i žalbi na aktivnosti sertifikacije odnosno ocenjivanja usaglašenosti proizvoda, definisanja vrsta prigovora, i aktivnosti u postupku rešavanja prigovora i žalbi **Serifikacionom telu Idvorski laboratorije d.o.o. Beograd.**

Žalbe i prigovori mogu biti upućeni od strane korisnika usluga ILCB, kao i od drugih zainteresovanih strana.

Svi bitni elementi ove procedure se stavljaju na na uvid korisniku ili drugim zainteresovanim stranama u cilju obaveštavanja o njihovim pravima, a mogu biti uključeni u međusobne ugovore ili dostavljeni korisniku kod davanja ponude.

Na rad ILCB, kao i na sve odluke sertifikacionog tj. imenovanog tela u vezi sa ocenjivanjem usaglašenosti, korisnik može da uloži prigovor ili žalbu. Korisnik može u skladu sa zakonom i drugim propisima, da obavesti nadležno ministarstvo o neizvršavanju obaveza imenovanog tela u vezi sa ocenjivanjem usaglašenosti.

## **NORMATIVNE REFERENCE**

- SRPS ISO/IEC 17065:2006 (identičan sa međunarodnim standardom ISO/IEC17065:2012), Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge, sa normativnim referencama
- Zahtevi u vezi prigovora i žalbi u skladu sa normativnim dokumentima šema sertifikacija.

## **TERMINI I DEFINICIJE**

- IL, Idvorski laboratorije ili Laboratorija - Idvorski laboratorije d.o.o. Beograd
- ILCB – Sertifikaciono telo Idvorski laboratorije d.o.o. Beograd

## OPIS AKTIVNOSTI

### Evidencija

Svaki prigovor ili žalbu (uključujući i reklamacije, opomene i sl.) dostavljen u pisanoj slobodnoj formi od korisnika ili druge zainteresovane strane se evidentira sa datumom prispeća.

Ukoliko je prigovor u usmenom obliku (npr. telefonski razgovor), podnosilac se obaveštava da podnese prisani prigovor.

Napomena: pod pisanim prigovorom se podrazumeva i e-mejl, ukoliko je osoba identifikovana kao zvanični predstavnik.

### Napomene i pojašnjenja uz ovu verziju uputstva za korisnike:

*Na usmene prigovori, žalbe, opomene i sl. kao i one dostavljene od strane pravnih ili fizičkih lica koja ne mogu identifikovana kao kupac tj. korisnik ili zainteresovana strane nismo u mogućnosti da ogovorimo i smatraće se neosnovanim.*

### Postupak rešavanja

**Tima za rešavanje prigovora** u roku od 8 radnih dana sagledava da li prigovor sadrži sve elemente kako bi se sagledao uzrok i pokrenuo postupak rešavanja. Ukoliko je neophodno, od podnosioca prigovora se traže dodatni elementi, detalji ili razjašnjenja.

Tim pokreće postupak rešavanja, razmatra prigovor i/ili žalbu i opravdanost istog, kao i moguća rešenja i donosi konačni zaključak. Pri tome se uzimaju u obzir svi dokazi dostavljeni od strane kupca, kao i interni zapisi o kontretnom poslu. Ukoliko se konstatuje kao svrsishodno, mogu se pozvati predstavnici korisnika na usaglašavanje, dogovor oko načina rešavanja ili zatražiti dodatni podaci. O svim detaljima usaglašavanja vode se zapisi.

Konačni **zaključak o rešavanju prigovora** se donosi u roku od 30 radnih dana od dana pokretanja postupka rešavanja (može se produžiti samo za period čekanja dostave dodatnih podataka Korisnika ili usaglašavanja), u pisanom obliku (slobodna forma) i sadrži:

- informacije o podnetom prigovoru: datum, broj, podnosilac prigovora, referenca posla, kratak opis ili kopija podnetog prigovora, dostavljeni dokazi
- kratak opis postupka razmatranja i rešavanja prigovora, dodatno uključeni dokazi
- zaključak o prihvatanju ili neprihvatanju prigovora
- način rešavanja prigovora sa rokovima (ili predlog rešavanja ukoliko je potrebna saglasnost Korisnika ili zainteresovane strane)

- napomena o dodatno preduzetim ili planiranim internim merama (korektivne ili druge mere za sprečavanje ponavljanja neusaglašenosti iste vrste u Sistemu kvaliteta Imenovanog tela)
- datum rešavanja prigovora, autorizaciju odgovorne osobe
- u slučaju da korisnik nije zadovoljan odlukom ili načinom njenog rešavanja upućuje se da se obrati višoj instanci, tj. nadležnom ministarstvu.

Zaključak o rešavanju prigovora se dostavlja podnosiocu prigovora i pristupa rešavanju. Ukoliko je potrebna saglasnost Korisnika ili zainteresovane strane, po njenom dobijanju ona se evidentira i tada pristupa rešavanju.

### Informisanje

Informisanje podnosioca se obavlja u 3 faze:

- Prijem pisanog prigovora i/ili žalbe se potvrđuje pisanim putem korisniku odmah po prijemu, a najkasnije u roku do 8 dana..
- U slučaju potrebe za dodatnim informacijama, podnosilac prigovora se obaveštava da je pokrenut postupak rešavanja i traže dodana pojašnjenja i dokazi i da će prigovor biti rešen u roku od 30 radnih dana od dostave dodatnih informacija.
- U roku od 30 radnih dana dana zvanično dostavljenog pisanog prigovora ili po dostavi dodatnih informacija, podnosiocu prigovora se dostavlja Zaključak o o rešavanju prigovora.

KRAJ TEKSTA