

### 1.1 Prijem prigovora/žalbi, istraživanje uzroka i definisanje mera

Klijenti ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisani prigovor/žalbu na svom poslovnom pismu ili na odgovarajućem, raspoloživom obrascu Kontrolnog tela. Rukovodilac kvaliteta je dužan da uputi klijente na postojanje navedenog obrasca. Na zahtev korisnika dostavlja im se i ovaj postupak, kako bi se upoznali sa tokom aktivnosti prilikom rešavanja prigovora/žalbi.

Klijent je dužan da navedeni obrazac popuni u dva primerka. Rukovodilac kvaliteta prima prigovore/žalbe i stavlja im odgovarajuću oznaku u delu „Oznaka zapisa” i potpisuje se, a jedan primerak daje klijentu ili šalje potvrdu prijema pisanog podneska. Ako je prigovor/žalba na memorandumu klijenta (ili u nekoj drugoj formi), rukovodilac kvaliteta stavlja delovodni pečat i evidentira prigovor u delovodniku.

Ako se prigovor/žalba odnose na rezultat kontrolisanja - klijent je u obavezi da u delu „Podaci o kontrolisanom proizvodu” precizno identifikuje na koji proizvod se prigovor/žalba odnosi, a u delu „Izjava” navede na koje rezultate kontrolisanja se odnose.

Nakon toga, prigovor/žalba se prosleđuju tehničkom rukovodiocu, koji je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenih prigovora/žalbe. Ako se radi o manjem predmetu kontrolisanja, klijent ga može doneti, i tom prilikom ga tehnički rukovodilac izdvaja na mesto „Neispravni proizvodi”, beleži podatke o njemu na pomenutom obrascu, u delu „Identifikovanje primljenog proizvoda” i potpisuje se. Ako su u pitanju veći proizvodi, tehnički rukovodilac odlazi kod klijenta na uvid.

Nakon što tehnički rukovodilac sakupi sve relevantne informacije u vezi rešavanja prigovora/žalbe, održava sastanak sa direktorom, na kome zajedno rešavaju prigovor/žalbu.

U postupku rešavanja prigovora/žalbe direktor može da donese odluku o preduzimanju vanredne interne provere ili nadziranja rada zaposlenih. U toku postupka, rukovodilac (tehnički ili kvaliteta) su obavezni da obaveštavaju klijenta (elektronskom poštom ili telefonom) o napredovanju postupka razrešavanja prigovora/žalbe.

Direktor donosi konačnu odluku o prigovoru/žalbi, uzimajući u obzir sve dostavljene relevantne informacije. Odluka se definiše na poslovnom pismu (u dva primerka), a potpisuje je direktor; rukovodilac kvaliteta jedan primerak pisma dostavlja klijentu, a drugi stavlja u predmet rešavanja prigovora.

Razmatranje prigovora i odluke po njima nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorskim merama prema predmetnom podnosiocu prigovora/žalbe.

Podnosilac prigovor/žalba se obaveštava o odluci u roku ne dužem od 15 dana od dana kada su prigovor/žalba evidentirani.

Ako klijent nije zadovoljan odlukom, može podneti prigovor/žalbu na donešenu odluku na utvrđenom obrascu i opet ga predati rukovodiocu kvaliteta. Postupak se ponavlja. Ako se postupak ne okonča ni nakon drugog pokušaja klijenta, on se može obratiti nadležnom akreditacionom telu.

Posebno, Kontrolno telo je i ovlašćeno, od organa državne uprave nadležnog za oblast zaštite od požara, za obavljanje delatnosti kontrolisanja instalacija i uređaja u protiv-požarnoj zaštiti (ovlašćeno telo!). Zbog činjenice, da je Organizaciji-Kontrolnom telu zakonom povereno javno ovlašćenje, postoji i propisan upravno-pravni odnos između njega i njegovih korisnika, u postupku kontrolisanja.

U slučaju da se ne postigne dogovor sa podnosiocem žalbe, shodno opštem upravnom postupku, on ima pravo da podnese novu žalbu protiv rešenja donetog u prvostepenom postupku, preko ove ovlašćene Organizacije-Kontrolnog tela, navedenom organu uprave, kao drugostepenom u odlučivanju po žalbama klijenata privrednih subjekata, koje je on ovlastio. Pouka o ovom pravnom sredstvu navedena je u ispravama o usaglašenosti, koje ovlašćeni privredni subjekt, Organizacija-Kontrolno telo, izdaje strankama.

Zbog toga, klijent sam odlučuje o tome, da li će:

1. odmah da podnese žalbu protiv rešenja donetog u prvostepenom postupku, preko ove ovlašćene Organizacije-Kontrolnog tela, navedenom organu uprave, kao drugostepenom u odlučivanju po žalbama klijenata privrednih subjekata, koje je on ovlastio, ili će
2. prethodno pokušati da reši nastali problem, po hitnom postupku, sa Organizacijom-Kontrolnim telom, a nakon toga, u slučaju da se ne iznađe zadovoljavajuće rešenje, da pristupi postupku, opisanom pod 1.

Sa izjavljenom žalbom stranke Organizacija-Kontrolno telo postupa potpuno u skladu sa odredbama propisanog opšteg upravnog postupka, naročito poštujući propisane rokove i njeno procesuiranje.

Organizacija-Kontrolno telo će pokušati, u fazi prethodnog rada prvostepenog organa po pomenutoj žalbi stranke, razmotriti žalbu - dopuniti postupak i, prema rezultatu dopunjenog postupka, a u granicama zahteva stranke, stvar rešiti drukčije i novim rešenjem zameniti rešenje, koje se žalbom pobija. Protiv ovog, novog rešenja, stranka takođe ima pravo na žalbu.

Takođe, Organizacija-Kontrolno telo će, po potrebi, u potpunosti da saraduje u postupku, koji, po izjavljenoj žalbi stranke, vodi drugostepeni organ uprave.

## *1.2 Vodenje zapisa o prigovorima/žalbama*

Svaki predmet rešavanja prigovora obavezno sadrži: pisani prigovor/žalbu – na memorandumu ili utvrđenom obrascu, odluku direktora i sva relevantna dokumenta, koja se odnose na njegovo rešavanje.

Pored toga, uočene neusaglašenosti i sprovedene mere evidentiraju se u odgovarajućim zapisima, u skladu sa postupcima za postupanje sa neusaglašenostima i za sprovođenje mera u sistemu menadžmenta.