

PROCEDURA

Prigovori i žalbe

Izradio: **Dejan Pantić**

Uskladio: **Dejan Pantić**

Odobrio: **Dejan Simonović, Dejan Pantić, Mirko Đapić**

Primenjuje se od: **01.01.2023.**

1. Predmet

Ovom procedurom propisuju se aktivnosti koje obavlja PED Inspect kada korisnik ili druga zainteresovana strana izjavi prigovor ili žalbu.

2. Područje primene

Prigovore izjavljene, od podnosioca zahteva na postupak i/ili način realizacije usluge i žalbe izjavljene na odluke PED Inspect-a (korisnika usluge, Akreditacionog tela Srbije, ovlašćenog zakonskog predstavnika i dr. zainteresovanih strana) PED Inspect rešava saglasno ovoj proceduri.

Procedura je izrađena u skladu sa zahtevima:

- SRPS ISO 9001 - tačka 10.2
- SRPS ISO/IEC 17020 - tačka 7.5; 7.6
- SRPS ISO/IEC 17021-1 - tačka 9.7; 9.8
- SRPS EN ISO/IEC 17065 - tačka 4.7; 7.13

3. Veza sa drugim dokumentovanim informacijama

3.1. Ova procedura je u vezi sa:

- SRPS ISO 9000:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom - Osnove i rečnik
- SRPS ISO 9001:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom - Zahtevi
- SRPS ISO/IEC Guide 2: 2007 - Standardizacija i srodne aktivnosti - Opšti rečnik
- SRPS ISO/IEC 17000:2020 - Ocenjivanje usaglašenosti - Rečnik i opšti principi
- SRPS ISO/IEC 17020:2012 - Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje
- SRPS ISO/IEC 17021-1:2015 - Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za tela koja obavljaju proveru i sertifikaciju sistema menadžmenta - Deo 1: Zahtevi
- SRPS EN ISO/IEC 17065:2016 - Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge
- SRPS ISO/PAS 17003:2007 - Ocenjivanje usaglašenosti - Prigovori i žalbe - Principi i zahtevi
- SRPS ISO 10002:2016 - Menadžment kvalitetom - Zadovoljstvo korisnika - Smernice za postupanje sa prigovorima u organizacijama
- Procedura P.PR.B.01 - Poverljivost informacija i podataka
- Procedura P.PR.K.01 - Upravljanje dokumentovanim informacijama
- Procedura P.PR.W.01 - Preispitivanje od strane rukovodstva
- Procedura P.PR.Y.01 - Neusaglašenosti, korektivne mere i korekcije

3.2. Izdanja dokumenata navođenih u ovoj proceduri odgovaraju izdanjima u t. 3.1. zbog čega se u tekstu procedure ne navode.

Za dokumente bez navedenog izdanja u t. 3.1. se podrazumeva da se misli na poslednje važeće izdanje (poslednja važeća izdanja internih dokumenata sistema menadžmenta su definisana u Evidenciji dokumentacije sistema menadžmenta).

3.3. Zainteresovanim stranama se na zahtev izdaje informativni primerak internih procedura navedenih u 3.1. ili izvod iz njih.

4. Termini, definicije i skraćenice

4.1. Termini i definicije

Termini i definicije korišćeni u ovoj proceduri su u skladu sa:

- SRPS ISO/IEC Guide 2 - Standardizacija i srodne aktivnosti - Opšti rečnik
- SRPS ISO 9000 - Sistemi menadžmenta kvalitetom - Osnove i rečnik
- SRPS ISO/IEC 17000 - Ocenjivanje usaglašenosti - Rečnik i opšti principi

Termini i definicije korišćeni u ovoj proceduri imaju sledeća značenja:

- 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
- Žalba - Zahtev naručioca ocenjivanja usaglašenosti telu za ocenjivanje usaglašenosti da to telo ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa ocenjivanjem usaglašenosti

- Kolegijum - Najviše rukovodstvo (svi direktori i svi predstavnici rukovodstva)

4.2. Skraćenice

Skraćenice korišćene u ovoj proceduri imaju sledeća značenja:

- OJ - Organizaciona jedinica u okviru firme PED Inspect d.o.o. Beograd
- KT - Organizaciona jedinica "kontrolno telo"
- STP - Organizaciona jedinica "sertifikaciono telo za proizvode"
- P/Ž - Prigovor i/ili žalba

5. Postupak

5.1. Postupanje sa prigovorima i žalbama

P/Ž PED Inspect-u može da izjavi podnosilac zahteva, klijent ili zainteresovana strana koja je nezadovoljna odlukom koju je doneo PED Inspect i zahteva ponovno razmatranje iste ili izražava nezadovoljstvo bilo koje druge vrste.

Proces upravljanja P/Ž podleže zahtevima za poverljivost definisanim Procedurom P.PR.B.01 - Poverljivost informacija i podataka, s obzirom na to da se odnosi na podnosioca prijave i predmet prigovora.

Svi P/Ž i osporavanja na rad, funkcionisanje, rezultate usluga i donete odluke PED Inspect-a moraju biti PED Inspect-u dostavljeni u pisanoj formi od strane podnosioca P/Ž u obliku:

- zapisa Prigovor / žalba na obrascu P.OB.S.01 koji je javno dostupan na stranici <https://pedinspect.rs/dokumentacija/> ili
- kontakt forme na stranici https://pedinspect.rs/prigovori_zalbe_poboljsanja/ ili
- na memorandumu firme (ako je u pitanju pravno lice) overenom od odgovornog lica ili
- u slobodnoj formi (ako je u pitanju fizičko lice) overeni od podnosioca zahteva.

PED Inspect će prihvatiti u razmatranje i P/Ž koji su dostavljeni na drugi način, ukoliko sadrže sve neophodne podatke.

Dobijeni P/Ž se dostavljaju direktoru OJ koja je obuhvaćena sa P/Ž.

Direktor OJ analizira P/Ž i ukoliko utvrdi da je očigledno da su opravdani i da ne postoji razlog da se odbiju (npr. kada se prijavi štamparska greška u ispravu o usaglašenosti izdatoj od PED Inspect-a i sl), on odmah obaveštava podnosioca P/Ž da se prihvataju kao osnovani i potom obezbeđuje realizaciju neophodnih mera.

Ako direktor OJ kroz početnu analizu P/Ž utvrdi da je očigledno da su neopravdani (npr. podnosilac P/Ž nije dobro razumeo ispravu o usaglašenosti izdatu od PED Inspect-a i sl), direktor OJ kontaktira podnosioca P/Ž kako bi mu pojasnio sve neophodne detalje.

Ukoliko analizom P/Ž direktor OJ zaključi da nije u pitanju greška i nerazumevanje podnosioca P/Ž i da postoje razlozi za detaljniju analizu, direktor OJ uz konsultacije sa kolegijumom prihvata P/Ž i pisanim putem (npr. elektronskom poštom) podnosiocu potvrđuje prijem P/Ž.

Direktor OJ upoznaje predstavnika rukovodstva iz te OJ o predmetnom P/Ž, a predstavnik rukovodstva otvara novi P/Ž u Knjizi prigovora i žalbi na obrascu P.OB.S.02 koja se nalazi na serveru na lokaciji [W:\PED INSPECT\04. PED Inspect \(OOTP\)\03. ZAPISI\S\) Prigovori i žalbe](W:\PED INSPECT\04. PED Inspect (OOTP)\03. ZAPISI\S) Prigovori i žalbe) upisujući datum podnetog P/Ž, podnosioca i predmet P/Ž.

Direktor OJ imenuje komisiju za P/Ž za konkretan slučaj upisivanjem njihovih imena u istu Knjigu prigovora i žalbi (P.OB.S.02) i obaveštava imenovane. Komisija se sastavlja od članova kolegijuma, a u specijalnim slučajevima kada to nije dovoljno zbog potrebe za specifičnim kompetencijama, član komisije može biti i neko ko nije član kolegijuma.

Svi članovi komisije moraju biti neutralni i nezavisni, a najmanje jedan član mora biti dovoljno kompetentan za predmetni P/Ž. Za predsedavajućeg komisije se imenuje član koji je najkompetentniji.

Na zahtev zainteresovane strane (podnosilac P/Ž, Akreditaciono telo Srbije i sl) direktor OJ će istu upoznati sa aktuelnim statusom konkretnog predmeta P/Ž u pisanoj formi.

Detaljno preispitivanje i odluku o rešavanju P/Ž donosi formirana komisija za konkretan P/Ž.

Nakon završetka procesa odlučivanja po dostavljenom P/Ž, predsedavajući komisije za P/Ž u Knjizi prigovora i žalbi (P.OB.S.02) upisuje datum donošenja odluke, obrazlaže odluku i overava odluku potpisom ili ličnim pečatom (čime je

P/Ž zaključen), a direktor OJ će podnosioca zahteva obavestiti o konkretnoj odluci koju je doneo PED Inspect, odnosno komisija.

Predstavnik rukovodstva je odgovoran za ažuriranje Knjige prigovora i žalbi (P.OB.S.02) i praćenje da li je svi učesnici u ovom procesu redovno popunjavaju što potvrđuje upisivanjem svog imena i datuma poslednjeg ažuriranja u zaglavlju Knjige prigovora i žalbi (P.OB.S.02).

Ako se u postupku rešavanja predmetnog P/Ž utvrdi da treba sprovesti korekcije ili korektivne mere, iste se sprovode saglasno Proceduri P.PR.Y.01 - Neusaglašenosti, korektivne mere i korekcije.

Zapisima o svim P/Ž i dokumentovanim informacijama o sprovedenim aktivnostima se upravlja u svemu saglasno Proceduri P.PR.K.01 - Upravljanje dokumentovanim informacijama.

PED Inspect ne sme samoinicijativno da javno objavi podatke o P/Ž, već u slučaju potrebe utvrđuje sa klijentom i podnosiocem P/Ž, da li predmet prigovora i njegovo rešenje moraju da budu javni i, ako moraju, u kom obimu.

5.2. Kategorije prigovora i žalbi

PED Inspect P/Ž koje može dobiti, razvrstava u dve grupe i to:

- P/Ž na sprovođenje usluge, koje rešava saglasno zahtevima standarda SRPS ISO/PAS 17003.
- P/Ž na nivo kvaliteta predmetne usluge koje rešava saglasno zahtevima standarda SRPS ISO 10002.

P/Ž su takođe i ulazni elementi za preispitivanje od strane rukovodstva saglasno istoimenoj Proceduri P.PR.W.01.

5.3. Principi efikasnosti

Kada je žalbeni postupak u pitanju, PED Inspect mora posebnu pažnju obratiti na:

- mogućnost realizacije žalbenog postupka,
- odziv PED Inspect-a na podneti P/Ž (od prijema P/Ž do rešavanja P/Ž treba da protekne što kraći period),
- objektivnost u rešavanju žalbenog postupka,
- pristup žalbenom postupku mora biti besplatan,
- poverljivost informacija o podnosiocu P/Ž (personalne informacije mogu biti dostupne samo ako to zahteva žalbeni postupak),
- usresređenost na korisnika usluga PED Inspect-a,
- ovlašćenja o odgovornosti u vezi izveštavanja i odlučivanja u žalbenom postupku,
- tokom procesa menadžmenta sa P/Ž uzimaju se u obzir i rezultati prethodnih sličnih P/Ž.
- kontinualno unapređenje kvaliteta pružene usluge i efikasnosti rešavanja žalbenih postupaka.

Principe efikasnosti u rešavanju žalbenih postupaka preispituje kolegijum u svemu saglasno proceduri P.PR.W.01 - Preispitivanje od strane rukovodstva.

5.4. Prigovor ili žalba PED Inspect-u na njegovog klijenta

Kada neka zainteresovana strana uputi PED Inspect-u P/Ž na njegovog klijenta, a u vezi usluge koju je PED Inspect pružio tom klijentu (npr. P/Ž na sistem menadžmenta kvalitetom klijenta kome je STP sertifikovalo sistem obezbeđenja kvaliteta), PED Inspect preispituje ceo slučaj, a obavezan je da u roku ne dužem od deset radnih dana obavesti i samog klijenta o svakom primljenom validnom P/Ž.

Ukoliko je moguće, preispitivanje P/Ž se realizuje kroz pregled dokumentacije uz kontakte sa klijentom. Ukoliko je P/Ž takav da ne može na ovaj način da se dođe do potrebnih činjenica, PED Inspect realizuje posebnu proveru uz kratku najavu klijentu ili čak nenajavljeno u zavisnosti od procene PED Inspect-a, šeme sertifikacije, hitnosti provere i sl.

U slučajevima P/Ž na njegove klijente, PED Inspect nije u obavezi da formira posebnu komisiju za P/Ž već posebnu proveru sprovodi tim za proveru u skladu sa radnim nalogom koji im izdaje direktor predmetne OJ.

6. Ovlašćenja i odgovornost

Ovlašćenje i odgovornost za izradu ove procedure ima predstavnik rukovodstva.

Ovlašćenje i odgovornost za sprovođenje ove procedure imaju direktori svih OJ.

Ovlašćenje i odgovornost za preispitivanje prigovora i žalbi i donošenje odluka o njima ima komisija za prigovore i žalbe.

7. Odlaganje i poverljivost

Jedini "KONTROLISANI PRIMERCII" ove procedure nalaze se na internoj računarskoj mreži (serveru) PED Inspect-a i na internet stranici PED Inspect-a (<http://www.pedinspect.rs/dokumentacija/>).

Svaka druga kopija ove procedure (štampana, elektronska i sl) je "NEKONTROLISANI PRIMERAK" što znači da možda nije poslednja važeća verzija.

Elektronska izmenjiva verzija ove procedure nalazi se u kompjuteru predstavnika rukovodstva koji je obradio proceduru, čime je onemogućen pristup istoj za druga lica.

Sadržaj ove procedure podleže zaštiti vlasničkih prava, stoga je njena dalja reprodukcija i upotreba ograničena zakonom.

8. Opis izmena

Izmene i dopune uvedene u ovoj verziji procedure obuhvataju sledeće:

Poglavlje	Strana	Kratak opis sadržaja izmene
5.1	3	Dodat šesti stav
7	4 i 5	Preformulisani zahtevi za poverljivost podataka navedenih u proceduri jer je navedeno da je javno dostupna na internet stranici.

9. Obrasci

Zapisi koji nastaju primenom ove procedure izrađuju se na sledećim obrascima:

- P.OB.S.01 - Prigovor / žalba
- P.OB.S.02 - Knjiga prigovora i žalbi

10. Prilozi

Ova procedura nema priloge.