

## 1. Svrha i obim primene

Ovim dokumentom se utvrđuju aktivnosti koje se spovode u Institutu Goša u cilju rešavanja prigovora i/ili žalbi korisnika usluga ili drugih zainteresovanih strana.

Postupak se primenjuje, za sve pristigle prigovore i žalbe koje se odnose na:

- ocenjivanje usaglašenosti i način na koji sistem za ocenjivanje usaglašenosti funkcioniše (ispitivanje; etaloniranje; sertifikacija osoba);
- nivo kvaliteta usluge (Zavod za IK i Sertifikaciono telo).

2 Dokument je namenjen svim celinama u Institutu Goša i svim zainteresovanim stranama. U slučaju prigovora-žalbe dokument se dostavlja korisniku, po želji u elektronskom ili papirnom formatu.

## 2. Odgovornosti

Odgovornost za obezbeđenje primene ovog dokumenta imaju rukovodioci organizacionih celina na koje se ova procedura odnosi.

Odgovornost za postupanje u skladu sa ovim dokumentom imaju izvršioци kako je navedeno u tački 5 ovog dokumenta.

Primena i efikasnost primene ovog dokumenta se proveravaju na sednicama Odbora za kvalitet na kojima se sprovodi preispitivanje od strane rukovodstva, u skladu sa QP06.IN.

## 3. Definicije termina i skraćenice

1 Termini iz oblasti kvaliteta koji se koriste u ovom dokumentu definisani su u standardu SRPS ISO 9000:2015, koji sadrži opšte definicije koje se odnose na kvalitet.

1,2 Takođe se koriste i termini i definicije dati u SRPS ISO/IEC 17000: Ocenjivanje usaglašenosti- Rečnik i opšti principi i SRPS ISO/IEC 17024:2012, Ocenjivanje usaglašenosti – Opšti zahtevi za tela koja obavljaju sertifikaciju osoba.

Kada su u standardu SRPS ISO 9000:2015 date drugačije definicije istih termina, daje se prednost definicijama datim u standardu SRPS ISO/IEC 17000.

Radi preglednosti i boljeg razumevanja, na ovom mestu date su prilagođene definicije termina, bliže vezanih za postupak sa prigovorima i žalbama. Izvor ovih definicija je standard ISO/IEC 17000

**Prigovor:** izraz nezadovoljstva, osim žalbe, upućen Institutu od bilo koje osobe ili organizacije u vezi sa aktivnosti Instituta, na koji se očekuje odgovor.

2 **Žalba** zahtev osobe ili organizacije koja vrši ocenjivanje usaglašenosti ili je predmet ocenjivanja usaglašenosti, telu za ocenjivanje usaglašenosti ili akreditacionom telu da to telo ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa tim predmetom

Skraćenice koje se koriste u ovom dokumentovanom postupku utvrđene su u QP01.IN i RU03ZP.IN.

**IK** – Zavod za ispitivanje i kontrolu

**ST** – Sertifikaciono telo

## 4. Reference

1,2	SRPS ISO 9000:2015	Sistemi menadžmenta kvalitetom, Osnove i rečnik
	SRPS ISO/IEC 17000	Ocenjivanje usaglašenosti, Rečnik i opšti principi
	SRPS ISO/IEC 17024:2012	Ocenjivanje usaglašenosti – Opšti zahtevi za tela koja obavljaju;sertifikaciju osoba
	QP01.IN	Upravljanje dokumentima sistema menadžmenta kvalitetom

Izradio:  UK, M.Krmar	Kontrolisao:  OzK, M. Ličina	Odobrio:  IN, M. Ličina	Strana 1 od 5
-----------------------------	------------------------------------	-------------------------------	---------------

QP04.IN	Interne provere
QP06.IN	Preispitivanje sistema menadžmenta kvalitetom od strane rukovodstva
QP09.IN	Korektivne i preventivne mere
QP28.IN	Poverljivost
RU03ZP.IN	Uputstvo za korišćenje skraćenica i šifara

## 5. Postupak

### 5.1 Prijem i evidentiranje prigovora i/ili žalbi

Ukoliko podnosilac zahteva za uslugu ocenjivanja usaglašenosti ili druga zainteresovana strana nije zadovoljna odlukom koju je donela neka organizaciona celina Instituta (IK, ST) u vezi sa objektom ocenjivanja usaglašenosti, načinom rada, kvalitetom, rokom, odnosom prema njemu i drugim neispunjenim uslovima ugovora/zahteva za uslugu, može da izjavi prigovor i/ili žalbu.

Prigovori i/ili žalbe i osporavanja na rad, funkcionisanje ili rezultate procesa ocenjivanja usaglašenosti se dostavljaju, nadležnom rukovodiocu za određenu oblast ocenjivanja usaglašenosti na koje se prigovor ili žalba odnose, isključivo u pisanoj formi i u vremenskom periodu do mesec dana nakon obavljene usluge. Od korisnika koji usmeno iskazuje prigovor ili žalbu traži se da to bude dokumentovano.

Prigovori i žalbe koje organizaciona celina IK/ST na bilo koji način primi od korisnika usluge u vezi sa svojim aktivnostima, zapisuju se u Knjigu evidencije prigovora i žalbi, obrazac G.QA.038, dat u prilogu 1 ovog dokumenta. U momentu prispeća, prigovor ili žalbu zapisuje:

- direktor IK, u vezi sa uslugama ispitivanja i etaloniranja;
- rukovodilac ST, u vezi sa uslugama sertifikacije osoba;

Nadležni rukovodilac organizacione celine IK/ST, za određenu oblast ocenjivanja usaglašenosti na koju se prigovor ili žalba odnosi, mora pismeno da obavesti službu upravljanja kvalitetom o pristigloj žalbi ili prigovoru.

Zapis o pristiglom prigovoru ili žalbi sadrži datum i vreme prispeća, organizaciju (ili njen deo) koja je uputila prigovor ili žalbu, kvalifikaciju i opis prigovora ili žalbe, ime i prezime lica koje je uputilo prigovor ili žalbu i potpis primaoca.

Pored ovog zapisa, predmet prigovora i žalbi (poseban registrator) mora sadržati pisani prigovor korisnika, beleške o istraživanju prigovora i/ili žalbe, odluku po prigovoru i/ili žalbi, pismo-obaveštenje o odluci.

Nadležni rukovodilac organizacione celine za ocenjivanje usaglašenosti pisanim putem i/ili mejlom obaveštava lice koje je uputilo prigovor ili žalbu o prijemu istog/iste.

### 5.2 Rešavanje prigovora i/ili žalbi

Prigovor ili žalbu prvostepeno rešavaju nadležni rukovodioci organizacionih celina za ocenjivanje usaglašenosti za određenu oblast ocenjivanja usaglašenosti na koje se prigovor ili žalba odnose (IK i ST).

Zavisno od prirode prigovora ili žalbe, nadležni rukovodilac organizacione celine za ocenjivanje usaglašenosti (IK i ST) na koju se odnosi prigovor ili žalba mora da sakupi i potvrdi sve potrebne informacije za validaciju prigovora ili žalbe, odnosno da preispita navode iz prigovora/žalbe, izvrši pregled kompletne dokumentacije u vezi realizovanog predmetnog ocenjivanja usaglašenosti, analizira sve okolnosti pod kojima je usluga izvršena, donese odluku i napravi zapis o tome na obrascu G.QR.055, dat u prilogu 3 ovog dokumenta.

Ako nadležni rukovodilac ne može da reši prigovor ili žalbu, on mora pismeno da obavesti direktora Instituta, a nakon analiziranja prigovora ili žalbe, direktor Instituta mora imenovati lice(a) za istraživanje

prigovora ili žalbe, sa odgovarajućim kvalifikacijama, iskustvom i odgovornošću da odredi valjanost i moguća rešenja prigovora ili žalbi. Imenovanje se vrši na obrascu G.QA.039, dat u prilogu 2 ovog dokumenta. Takođe, imenovano/a lice/a mora/ju biti kompetentno/i i nezavisno/i u odnosu na predmet prigovora ili žalbe odnosno, da isto/i nije/su učestvovalo/i u realizaciji predmetnog ocenjivanja usaglašenosti, niti u donošenju odluke o predmetnom ocenjivanju usaglašenosti (na koju je izjavljena žalba ili prigovor) i nije/su u sukobu interesa za predmetno ocenjivanje usaglašenosti.

Lice koje istražuje mora sačiniti zapis o tome da li je prigovor ili žalba osnovan/a ili nije osnovan/a na obrascu G.QR.055, dat u prilogu 3 ovog dokumenta.

Podnosilac prigovora ili žalbe može se tokom procesa rešavanja prigovora ili žalbe obavestiti, putem lica kome je podnelo prigovor ili žalbu, o statusu prigovora ili žalbe. Proces rešavanja prigovora ili žalbe ne sme da traje duže od 15 radnih dana od dana prijema prigovora ili žalbe.

Nadležni rukovodilac mora da ponudi podnosiocu prigovora ili žalbe mogućnost da prezentuje svoj slučaj licu/licima za prigovore/žalbe.

U procesu donošenja odluke o prigovoru ili žalbi prilazi se nepristrasno i na konstruktivan način i vodi se računa da se uzmu u obzir rezultati prethodnih sličnih prigovora ili žalbi.

U slučaju osnovanog prigovora i/ili žalbe, pristupa se identifikaciji izvora greške i određivanju moguće odluke o rešenju prigovora i/ili žalbe.

Lice(a) koje istražuje osnovan prigovor mora da saopšti moguća rešenja po prigovoru i/ili žalbi. Rukovodilac organizacione celine na koju se odnosi prigovor ili žalba može sam da odluči o rešenju ili da to prezentuje direktoru Instituta na odlučivanje. Rešenje koje zahteva izmene radnih procedura mora biti prezentovano i rukovodiocu službe upravljanja kvalitetom radi donošenja odluke i sprovođenja izmena.

Zapis o odluci se mora uneti u obrazac G.QR.055, dat u prilogu 3 ovog dokumenta.

U slučaju neosnovanog prigovora i/ili žalbe, rukovodilac organizacione celine na koju se prigovor ili žalba odnosi mora pismeno da obavesti podnosioca prigovora ili žalbe da nije osnovan/a uz dokumentovanje razloga zbog kojih se oni ne mogu prihvatiti.

Ceo proces rešavanja prigovora ili žalbe vodi se poverljivo kako prema podnosiocu prigovora ili žalbe tako i prema subjektu prigovora ili žalbe a prema politici poverljivosti Instituta, u skladu sa QP28.IN, Poverljivost.

### **5.3 Obaveštavanje o odluci po prigovoru ili žalbi**

Kada je prigovor ili žalba istražen/a, podnosilac prigovora mora biti pismeno obavešten o odlukama po tom prigovoru ili žalbi.

Ukoliko korisnik usluge nije zadovoljan ni krajnjom odlukom u vezi sa prigovorom ili žalbom, obaveštava o tome ATS.

### **5.4 Korektivne i preventivne mere**

Na osnovu nalaza proisteklih iz istraživanja prigovora ili žalbe, rukovodilac organizacione celine na koju se prigovor ili žalba odnosi mora preduzeti korektivne ili preventivne mere, u skladu sa procedurom QP09.IN, Korektivne i preventivne mere.

Kada rezultat rešavanja prigovora ili žalbe izaziva sumnju u usaglašenost rada organizacione celine za ocenjivanje usaglašenosti (IK, ST) na koje se odnosi prigovor ili žalba, sa zahtevima odgovarajućeg standarda za akreditovanje, postupa se u skladu sa QP04.IN, Interne provere.

Rezultate preduzetih mera razmatra Odbor za kvalitet saglasno QP06.IN, Preispitivanje sistema menadžmenta kvalitetom od strane rukovodstva.

### **5.5 Principi efikasnosti rešavanja prigovora i/ili žalbi**

U cilju povećanja efikasnosti u postupku rešavanja prigovora i/ili žalbi, organizacione celine za ocenjivanje usaglašenosti (IK, ST) obezbeđuju svim zainteresovanim stranama:

- dostupnost realizaciji žalbenog postupka,
- brz odziv na podneti zahtev (od prijema zahteva do rešavanja prigovora ili žalbe treba da protekne što kraći period, ne duži od 15 dana),
- objektivnost u rešavanju žalbenog postupka,
- poverljivost informacija o podnosiocu zahteva (informacije mogu biti dostupne samo ako to zahteva žalbeni postupak).

## 6. Izlazna dokumenta

Primenom ovog dokumentovanog postupka nastaju sledeća dokumenta:

- Knjiga evidencije prigovora i žalbi, obrazac G.QA.038
- Rešenje o imenovanju lica za prigovore i/ili žalbe, obrazac, G.QA.039
- Zapis o rešavanju prigovora i/ili žalbi, obrazac G.QR.055

Predmet prigovora i/ili žalbe (prigovori i/ili žalbe beleške o istraživanju prigovora i/ili žalbi, pismo-obaveštenje o odluci) čuva i održava rukovodilac organizacione celine na koju se prigovor ili žalba odnos,, trajno.

## 7. Podaci o dokumentu

### 7.1 Distribucija dokumenata

Ovaj dokument je izrađen u 11 kopija i distribuiran je na sledeća mesta korišćenja:

Red.br. kopije	Org.celina	Funkcija	Potpis	Datum preuzimanja
1	2	3	4	5
1.	IN	direktor		
2.	IN	PRzK		
3.	ST	rukovodilac		
4.	KT	rukovodilac		
5.	IK	direktor		
6.	IK	KzKL		
7.	ML	rukovodilac		
8.	HL	rukovodilac		
9.	MM	rukovodilac		
10.	ND	rukovodilac		
11.	UK	rukovodilac		

### 7.2 Lista izmena

Na ovom dokumentu urađene su sledeće izmene:

Br. revizije	Datum	Opis izmena	Odobrio:
--------------	-------	-------------	----------

Br. revizije	Datum	Opis izmena	Odobrio:
1	2	3	4
1	14.09.2017.	t.3 i t.4, ažurirane u odnosu na status važenja standarada SRPS ISO 9001 i SRPS ISO 9000; ukinuta veza sa SRPS ISO/IEC 17020 t.1 i t.5, brisano KT tU celom dokumentu, "dokumentovani postupak" preimenovan u "dokument".	
2	26.12.2022	Ažuriran standarda SRPS ISO/IEC 17000:brisana godina izdanaj standarad, izmenjen adefinicija žalbe,t.1 Dodata rečenica o nameni dokumenta i načinu obaveštava nja korisnika	
3			
4			
5			

## 8. Prilozi

Prilog 1 - Knjiga evidencije prigovora i žalbi, obrazac G.QA.038

Prilog 2 - Rešenje o imenovanju lica za rešavanje prigovora i/ili žalbe, obrazac G.QA.039

Prilog 3 – Zapis o rešavanju prigovora ili žalbi, obrazac G.QR.055

**Knjiga evidencije prigovora i žalbi**

<b>Redni broj</b>	<b>Datum i vreme prispeća prigovora/žalbe</b>	<b>Organizacija (ili njen deo) koja je uputila prigovor/žalbu</b>	<b>Opis prigovora (P) ili žalbe (Ž)</b>	<b>Lice koje je uputilo prigovor ili žalbu</b>	<b>Potpis primaoca</b>	<b>Datum dostavljanja odluke podnosiocu žalbe</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						

Ident.br.: Datum:	<b>Rešenje o imenovanju lica za rešavanje prigovora/žalbe</b>	 OC:
----------------------	---	---

Datum prijema prigovara ili žalbe: \_\_\_\_\_

Redni broj u knjizi Evidencije prigovora ili žalbi: \_\_\_\_\_

Kratak sadržaj prigovora ili žalbe: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Imenovana lica:**

1) \_\_\_\_\_

stručna sprema:

zvanje:

funkcija:

2) \_\_\_\_\_

stručna sprema:

zvanje:

funkcija:

3) \_\_\_\_\_

stručna sprema:

zvanje:

funkcija:

Dostaviti: 1 x članovima komisije

Kopija: 1 x UKIV/63

Izdao:	Strana 1 od 1
	Kop./Prim.: /

