

	<b>PRIGOVORI I ŽALBE</b>	Oznaka dokumenta: IP 28
		Izdanje: četvrto
Datum: 30.07.2015.		
Revizija: R3		
Institut IMS Bulevar vojvode Mišića 43 BEOGRAD		

## 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Ova procedura reguliše način i postupak rešavanja prigovora i žalbi korisnika usluga Instituta IMS.

Procedura obuhvata:

- evidentiranje prigovora i žalbi,
- razmatranje prigovora i žalbi i donošenje odluke o daljem postupku,
- rešavanje prigovora i žalbi.

Ova procedura se primenjuje u svim organizacionim celinama Instituta IMS, osim u Sertifikacionom telu Instituta IMS.

## 2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Ova procedura proizlazi iz Poslovnika o kvalitetu Instituta IMS, Poslovnika o kvalitetu Laboratorija, Poslovnika o kvalitetu kontrolnog tela, Poslovnika o kvalitetu Provajdera za ispitivanje osposobljenosti Instituta IMS i Poslovnika o kvalitetu sertifikacionog tela za sertifikaciju osoba.

Procedura je napravljena prema zahtevima sledećih standarda:

- SRPS ISO 9001:2015, Sistemi menadžmenta kvalitetom - Zahtevi;
- SRPS ISO/IEC 17025:2017, Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje;
- SRPS ISO/IEC 17020:2012, Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje;
- SRPS ISO/IEC 17043:2011, Ocenjivanje usaglašenosti – Opšti zahtevi za ispitivanje osposobljenosti;
- SRPS ISO/IEC 17024:2012, Ocenjivanje usaglašenosti – Opšti zahtevi za tela koja obavljaju sertifikaciju osoba

Procedura se poziva na sledeća dokumenta Instituta IMS:

- IP 26, Korektivne mere,
- IP 27, Preventivne mere.

## 3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

U ovoj proceduri se koriste definicije date u standardu SRPS ISO/IEC 17000:2007, Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi:

**Prigovor** predstavlja izraz nezadovoljstva, drugačiji od žalbe, upućen od strane bilo koje osobe ili organizacije telu za ocenjivanje usaglašenosti u vezi sa aktivnostima ili rezultatima tog tela, na

koji se očekuje odgovor.

**Žalba** zahtev korisnika da se ponovo razmotri bilo koja po njega nepovoljna odluka koju je donelo telo za ocenjivanje usaglašenosti, a u vezi sa ocenjivanjem usaglašenosti.

## **4. OPIS PROCEDURE**

### **4.1 Osnovni principi rešavanja prigovora i žalbi**

Osnovni principi rešavanja prigovora i žalbi:

- sve zainteresovane strane imaju pravo da podnesu prigovor/žalbu,
- Institut IMS se obavezuje da će se pridržavati principa čuvanja poslovne tajne podnosioca prigovora/žalbe,
- sva istraživanja i odluke o prigovorima/žalbama neće biti rezultirane bilo kakvim diskriminatorskim aktivnostima,
- podnosilac žalbe ili prigovora će biti obaveštavan o toku odvijanja postupka;
- osoblje uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet prigovora/žalbe ne može biti uključeno u rešavanje i donošenje odluke, a u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti.

### **4.2 Evidentiranje prigovora/žalbe**

Svi prigovori i žalbe moraju biti dostavljeni u pisanoj formi od strane podnosioca. Ukoliko prigovor ili žalba u Institut IMS stigne poštom ili faksom, zavodi se u arhivi Instituta IMS i prosleđuje rukovodiocu organizacione celine na koju se prigovor ili žalba odnosi, ili direktoru Instituta IMS ako prigovor odnosno žalba obuhvata primedbe na više organizacionih celina Instituta IMS. Rukovodilac organizacione celine na koju se prigovor ili žalba odnosi evidentira istu na IZ 030, Registar prigovora/žalbi, koji je dat u prilogu 3 ove procedure. Rukovodilac unosi predmet prigovora/žalbe, podnosioca prigovora/žalbe (naziv firme i lica koje je podnelo prigovor/žalbu), datum podnošenja prigovora/žalbe i pokreće postupak za njeno rešavanje. Rukovodilac organizacione celine podnosiocu potvrđuje prijem prigovora/žalbe poštom ili putem e-maila.

### **4.3 Provera opravdanosti prigovora/žalbe i donošenje odluke**

#### Prigovori

Opravdanost i značaj prigovora preispituje i utvrđuje rukovodilac organizacione celine na koju se prigovor odnosi, tako što prikuplja sve potrebne informacije za rešavanje prigovora. Nakon analize prigovora rukovodilac donosi odluku o postupku rešavanja prigovora i upisuje u IZ 030, Registar prigovora/žalbi. U slučaju da je rukovodilac direktno učestvovao u aktivnostima za koje je podnet prigovor, i kada se može narušiti objektivnost, nepristrasnost ili nezavisnost, sve aktivnosti u vezi rešavanje prigovora rukovodilac prenosi na svog zamenika.

#### Žalbe

Ukoliko se radi o žalbi rukovodilac organizacione celine formira odgovarajuću stručnu komisiju koju čini osoblje koje nije učestvovalo u aktivnostima koje su predmet žalbe kako se ne bi narušila objektivnost, nepristrasnost ili nezavisnost, tako što izdaje nalog na obrascu IZ 028, Odluka o formiranju komisije za rešavanje žalbe (prilog 1). Komisija utvrđuje opravdanost žalbe i donosi predmetnu odluku na IZ 029, Zapisnik sa sastanka komisije za rešavanje žalbi (prilog 2). Popunjen i potpisan IZ 029 komisija dostavlja rukovodiocu organizacione celine, a jedan primerak ostaje predsedniku iste. Rukovodilac organizacione celine odluku o postupku rešavanja žalbe unosi u obrazac IZ 030.

### 4.3.1 Prigovori i žalbi na rad Provajdera za ispitivanje osposobljenosti

Pravo prigovora ili žalbe imaju svi učesnici u šemama za ispitivanje osposobljenosti, korisnici ili druge zainteresovane strane.

#### Prigovor

Prigovor može biti podnet u sledećim slučajevima:

- neprihvatanje Prijave za učešće od strane PIMS,
- usled oštećenja ili kontaminacije uzoraka ili njihovog dela prilikom dostave učesnicima,
- neadekvatne komunikacije sa predstavnicima PIMS, i sl.

Po prijemu prigovora i evidentiranju u IZ 030 Registar prigovora/žalbi Rukovodilac PIMS razmatra da li je prigovor podnet u propisanom roku. U saradnji sa ostalim članovima Radne grupe predmetnog kruga – ciklusa za ispitivanje osposobljenosti Rukovodilac PIMS preispituje da li je prigovor osnovan i prikuplja sve potrebne informacije za rešavanje prigovora. Krajnju odluku o opravdanosti/neopravdanosti i pokretanju korektivne mere donosi Rukovodilac PIMS i unosi u IZ 030 Registar prigovora/žalbi. U slučaju da je Rukovodilac PIMS direktno učestvovao u aktivnostima za koje je podnet prigovor, i kada se može narušiti objektivnost, nepristrasnost ili nezavisnost, sve aktivnosti u vezi rešavanja prigovora rukovodilac PIMS prenosi na svog zamenika.

#### Žalba

Žalba predstavlja izraz neslaganja na vrednovanje performansi podnosioca žalbe i pripisane im neusaglašenosti. Po prijemu žalbe i evidentiranju u IZ 030 Registar prigovora/žalbi Rukovodilac PIMS formira komisiju za rešavanje žalbe na obrascu IZ 028. Komisija se formira od članova Radne grupe predmetnog kruga – ciklusa za ispitivanje osposobljenosti vodeći računa da članovi Radne grupe nisu učestvovali u aktivnostima koje su predmet žalbe, kao i ostalih članova Savetodavnog tela. Odluka o opravdanosti/neopravdanosti i pokretanju korektivne mere se donosi na obrascu IZ 029.

### 4.4 Rešavanje prigovora/žalbe

Nakon donošenja odluke po dostavljenom prigovoru/žalbi rukovodilac organizacione celine obaveštava podnosioca o konkretnoj odluci koja je doneta. Ako se u postupku rešavanja prigovora/žalbe utvrdi da treba sprovesti korektivne odnosno preventivne mere kako se prigovor/žalba ne bi ponovila, saglasno proceduri IP 26, Korektivne mere odnosno IP 27, Preventivne mere, rukovodilac organizacione celine na koju se prigovor odnosno žalba odnosi imenuje osobu koja je dužna da je sprovede. Troškovi ponovljenih aktivnosti padaju na teret organizacione celine Instituta IMS na koju je prigovor/žalba upućena. Za prigovore/žalbe koje rukovodilac/komisija oceni kao neosnovane, rukovodilac organizacione celine priprema pisano obaveštenje podnosiocu prigovora/žalbe, uz odgovarajuće obrazloženje/dokaz. Po rešavanju prigovora/žalbe svi zapisi se odlažu u arhivi organizacione celine na koju se prigovor/žalba odnosi, a jedan primerak Registra prigovora/žalbi za tekuću godinu dostavlja se arhivi službe za IMS Instituta IMS (na kraju kalendarske godine), što predstavlja jedan od ulaznih elemenata preispitivanja od strane rukovodstva.

**Nepridržavanje odredaba ovog uputstva smatra se težom povredom radne obaveze.**

## 5. ODGOVORNOST

Za sadržaj i primenu ove procedure odgovoran je rukovodilac službe za IMS. Za neposrednu primenu procedure odgovorni su rukovodioci organizacionih celina kao i svi zaposleni Instituta IMS koji su neposredni izvršiooci poslova.

## 6. UPUTSTVA I ZAPISI

Iz ove procedure ne proizilaze uputstva.

Iz procedure proizilaze sledeći zapisi:

- IZ 028, Odluka o formiranju komisije za rešavanje žalbe, (period čuvanja zapisa 4 godine)
- IZ 029, Zapisnik sa sastanka komisije za rešavanje žalbi, (period čuvanja zapisa 4 godine)
- IZ 030, Registar prigovora/žalbi. (period čuvanja zapisa 4 godine)

## 7. PRILOZI

[Prilog 1. IZ 028, Odluka o formiranju komisije za rešavanje žalbe,](#)

[Prilog 2. IZ 029, Zapisnik sa sastanka komisije za rešavanje žalbi,](#)

[Prilog 3. IZ 030, Registar prigovora/žalbi.](#)