

## 1. 7.5 Prigovori i žalbe

U Kontrolnom telu ozbiljno se shvataju svi eventualni prigovori i žalbe iz okruženja i odmah se na njih reaguje. Ako se, kao rezultat analiziranja, dokaže njihova opravdanost, prigovori i žalbe se tretiraju kao ozbiljan oblik neusaglašenosti i razrešavaju u skladu sa procedurom dokumentovanom u t. 8.7. Poslovnika. Kontrolno telo je dokumentovalo proces za prijem, vrednovanje i donošenje odluke o prigovorima i žalbama u okviru t.7.6 Poslovnika.

Kontrolno telo na zahtev klijenta, dostavlja istom postupak za rešavanje prigovora i žalbi, dokumentovan u okviru t.7.6 Poslovnika.

Svaki primljeni prigovor Kontrolno telo odmah analizira radi utvrđivanja, da li se on odnosi na poslove kontrolisanja za koje je ono odgovorno i u slučaju da jeste, istim se bavi u skladu sa dokumentovanim postupkom.

Kontrolno telo spremno prihvata odgovornost za sve odluke, donesene na svim nivoima procesa postupanja sa prigovorima i žalbama.

Razmatranje prigovora i žalbi i odluka u vezi sa njima nikad ne rezultira bilo kakvim diskriminatorским merama prema predmetnom podnosiocu prigovora i žalbe.

## 2. 7.6 Proces sa prigovorima i žalbama

Postupak rešavanja prigovora / žalbi u Kontrolnom telu obuhvata sledeće osnovne elemente:

a) prijem, validaciju, istraživanje prigovora / žalbe, kao i donošenje odluka o tome, koje mere preduzeti kao odgovor;

Po prijemu prigovora / žalbe, tehnički rukovodilac obaveštava klijenta o prijemu istog i vrši validaciju, odnosno razmatra da li je prigovor / žalba opravdan ili ne. U cilju validacije, vrši prikupljanje neophodnih informacija od svih strana koje su uključene u prigovor / žalbu. Nakon analize uzroka nastanka prigovora / žalbe, donosi odluku o neophodnim merama za otklanjanje istog/e.

b) praćenje i zapisivanje prigovora / žalbi, uključujući i preduzete mere za njihovo razrešavanje;

O prigovorima / žalbama se vode odgovarajući zapisi. Isti sadrže i sve podatke o preduzetim merama za razrešavanje prigovora / žalbe. Postupak rešavanja prigovora / žalbi vrši se u skladu sa dokumentovanom procedurom u t. 8.7 Poslovnika. Konačnu odluku o merama koje je potrebno preduzeti, odnosno odluku koju je potrebno saopštiti klijentu u vezi sa rešavanjem prigovora / žalbe donosi tehnički rukovodilac u saradnji sa osobljem koje nije učestvovalo u predmetnom kontrolisanju.

c) osiguranje da su preduzete sve odgovarajuće mere.

Tehnički rukovodilac je odgovoran da se u slučaju prigovora / žalbi preduzmu sve odgovarajuće mere.

Klijenti ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisani-u prigovor/žalbu na svom poslovnom pismu. Tehnički rukovodilac je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog-e prigovora/žalbe.

Kontrolno telo po prijemu prigovora / žalbe potvrđuje klijentu prijem istih i tokom postupka rešavanja, obaveštava klijenta, na pogodan, dogovoren način, o napretku procesa razrešavanja prigovora / žalbe.

Analizu uzroka prigovora / žalbe vrši Rukovodilac kvaliteta (za prigovore / žalbe koji se odnose na proceduralna pitanja postupka kontrolisanja) ili tehnički rukovodilac (za prigovore / žalbe koji se odnose na tehnička pitanja kontrolisanja). Sva predložena rešenja razmatra i na osnovu njih donosi odluku, tehnički rukovodilac, po potrebi usaglašavajući mišljenje sa Rukovodiocem kvaliteta i osobljem, koje nije neposredno učestvovalo u predmetnim postupcima kontrolisanja. Ovu odluku, preispituje i odobrava direktor (ukoliko nije učestvoavao u "spornom" kontrolisanju po bilo kom osnovu).

Rok za razrešavanje prigovora / žalbe je 30 dana od dobijanja prigovora / žalbe.

Ako je prigovor / žalba opravdan, konačna odluka prvenstveno mora da zadovolji podnosioca prigovora / žalbe, odnosno teži se dogovoru sa podnosiocem prigovora / žalbe. Ako bi to bilo svrsishodno i opravdano, podnosiocu prigovora / žalbe refundirala bi se i eventualna šteta, nastala nepažljivim radom osoblja Kontrolnog tela. Kontrolno telo zvanično, pisanim putem (zapis u slobodnoj formi), uvek obaveštava klijenta o ishodu razmatranja njegovog prigovora / žalbe i donetoj odluci. U skladu sa upravljanjem neusaglašenostima, vode se zapisi o svim prigovorima / žalbama i njihovom rešavanju, kao i o donetim odlukama – preduzetim korektivnim merama u Kontrolnom telu.