



## **PROCEDURA ZA REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA**

## 1. Svrha i područje primene

Ovom procedurom definiše se postupak rešavanja žalbi koje se odnose na procese certifikacije sistema menadžmenta, kao i prigovora koji stižu od zainteresovanih strana, a odnose se na certifikovanog klijenta.

Procedura se primenjuje na sve vrste ocenjivanja sistema menadžmenta.

Za izradu, primenu i ažuriranje ove procedure odgovoran je poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom, a odgovornosti ostalih učesnika u realizaciji procedure su definisane u opisu postupka.

## 2. Veza sa drugim dokumentima, definicije i skraćenice

### 2.1. Veza sa drugim dokumentima

- SRPS ISO 10002:2016 – Menadžment kvalitetom – Zadovoljenje korisnika – Postupanje sa prigovorima u organizacijama
- SRPS ISO 17021-1:2015 - Ocenjivanje usaglašenosti. Zahtevi za tela koja obavljaju proveru i sertifikaciju sistema menadžmenta

### 2.2. Definicije

U ovoj proceduri koriste se definicije iz:

- standarda SRPS ISO 9000:2015 – Osnove i rečnik
- SRPS ISO/IEC 17000:2007 – Rečnik i opšti termini

**podnosilac žalbe**- osoba, organizacija ili njen predstavnik, koji ulažu žalbu

**žalba (appeal)** – zahtev davaoca objekta ocenjivanja usaglašenosti telu za ocenjivanje usaglašenosti ili akreditacionom telu da to telo još jednom razmotri odluku koju je donelo u vezi sa tim objektom

**prigovor (complaint)** - iskaz nezadovoljstva učinjen prema organizaciji u vezi sa njenim proizvodima, ili sam proces rešavanja prigovora, gde se podrazumeva ili se izričito očekuje odziv ili rešenje

**povratna informacija** - mišljenja, komentari i iskazi interesovanja za proizvode ili proces rešavanja žalbi

**Sertifikovan klijent** – organizacija čiji je sistem menadžmenta sertifikovan

**proizvod**- usluga, proizvod,

Dijagram toka

R.br.	Dijagram toka / Aktivnost	Odgovornost	Dokument
	START		
1	1. Prijem i evidentiranje prigovora / žalbe	Poverenik odeljenja sekretarijata	Žalba Obrazac za obradu žalbi 4.099 Registar prigovora/žalbi 4.056
2	2. Prikupljanje informacija o predmetu prigovora / žalbe	Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom	Zapisi o klijentu Zapisi sa audita Dokumentacija sistema menadžmenta EVROCERT-a
3	3. Vrednovanje	Poverenik CT sis. Menadž., Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom, Poverenik CT za proizvode	Prema tački 4.3
4	4. Da li ima dovoljno informacija za donošenje odluka?	Poverenik CT sis. Menadž., Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom, Poverenik CT za proizvode	Zapisi o klijentu Zapisi sa audita Dokumentacija sistema menadžmenta EVROCERT-a Obrazac za obradu prigovora / žalbi (4.099)
5	5. Da li prigovor / žalba može da se reši?	Direktor	Odluka o prigovoru / žalbi (4.100)
6	6. Preduzimanje mera	Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom	Odluka o prigovoru / žalbi (4.100) Protokol o stvarnoj/potencijalnoj neusaglašenosti (4.038)
7	7. Obaveštavanje klijenta	Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom	Odluka o prigovoru / žalbi (4.100)
8	8. Da li je klijent zadovoljan?	Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom	Odluka o prigovoru / žalbi (4.100)
9	9. Rešavanje na arbitražnom veću	Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom	Zapisi o klijentu Zapisi sa audita Dokumentacija sistema menadžmenta EVROCERT-a Obrazac za obradu prigovora / žalbi (4.099)
	KRAJ		

### 3. Opis postupka

#### Opšte

#### POLITIKA REŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI

Svaki korisnik usluga certifikacije sistema menadžmenta ima pravo na žalbu u slučaju da se proces provere usaglašenosti nije odvijao u skladu sa zahtevima standarda koji se odnose na ove oblasti.

Pravo na prigovor imaju svi zainteresovani subjekti.

Radi efektivnog rešavanja prigovora i žalbi EVROCERT drži:

- javno dostupnim informacije o tome gde, kada i kako može da se uloži prigovor i žalba,
- podnosioca informisanim, odmah po prijemu prigovora i žalbe da je rešavanje u toku i u kojem vremenu može očekivati odgovor,
- proces objektivne obrade prigovora i žalbi,
- proces rešavanja prigovora i žalbi besplatnim za podnosioca,
- podatke podnosioca prigovora i žalbe kao ređuzetim merama.

Podnošenje, istraživanje i odluke o prigovorima i žalbama neće rezultirati nikakvim diskriminatorским merama protiv podnosioca prigovora/žalbi.

#### 4.1. Prijem i evidentiranje prigovora / žalbe

Podnosilac žalbe može biti direktor ili predstavnik rukovodstva organizacije koja je klijent EVROCERT-a, dok podnosilac prigovora može da bude klijent ili predstavnik bilo koje zainteresovane strane klijenta i EVROCERT-a (korisnik, potrošač, isporučilac, zaposleni, predstavnik društvene zajednice, isl.). Prigovor / žalba se može uputiti na bilo koji način, koji je podnosiocu prigovora najpogodniji (telefon, fax, E-mail, zvanični dopis).

- 4.1.1. Prigovor / žalbu može da primi bilo koji zaposleni EVROCERT-a, s tim što je za proces obrade odgovoran Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom. Od podnosioca prigovora/žalbe je potrebno tražiti da jasno definiše na šta ulaže prigovor/žalbu, kako bi rešenje moglo da bude efektivno.
- 4.1.2. Prigovor/ žalba koja stigne pisanim putem se zavodi u delovodnik EVROCERT-a.
- 4.1.3. Prigovor/žalba koja stigne E-mailom se odštampa i prilaže uz predmet.
- 4.1.4. Telefonski pristigle prigovore/žalbe osoba koja primi upisuje u Obrazac za obradu prigovora/žalbi (4.099).
- 4.1.5. Usmeno izražen prigovor/žalbu osoba koja primi upisuje u Obrazac za obradu prigovora/žalbi (4.099)
- 4.1.6. Identifikacioni broj prigovora/žalbe se dodeljuje po redu pristizanja u godini.
- 4.1.7. Registar prigovora/žalbi (4.056) vodi Poverenik odeljenja sekretarijata.

Poverenik odeljenja sekretarijata obaveštva podnosioca prigovora/žalbe da je prigovor/žalba primljena i registrovana.

#### 4.2. Prikupljanje informacija o predmetu prigovora/žalbe

- 4.2.1 Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom utvrđuje predmet prigovora/žalbe i odgovorna lica za proces na koji se odnosi žalba, a prema sledećoj tabeli:

PREDMET ŽALBE	ODGOVORNO LICE ZA PROCES NA KOJI SE ODNOSI ŽALBA
Proces certifikacije	Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom Poverenik CT sistema menadžmenta
Odluka o certifikaciji	Direktor
Neusaglašenost	Audit tim
Izveštaj	Audit tim i Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom

Sertifikat	Poverenik odeljenja sekretarijata
Ugovor	Poverenik odeljenja sekretarijata
Faktura	Saradnik za finansijsko računovodstvene poslove
<b>PREDMET PRIGOVORA</b>	<b>ODGOVORNO LICE ZA PROCES NA KOJI SE ODNOSI PRIGOVOR</b>
Korišćenje znaka certifikacije, simbola akreditacije (podnet od klijenta)	Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom, Poverenik CT sistema menadžmenta
Inspekcijski nalaz o proizvodu organizacije čiji je sistem sertifikovan	Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom, Poverenik CT za proizvode
Korisnik proizvoda organizacije čiji je sistem sertifikovan ulaže prigovor na funkcionisanje sistema	Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom Poverenik CT sis. menadž., Poverenik CT za proizvode
Ostale vrste prigovora	Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom

Odgovorna lica za proces na koji se odnosi prigovor/žalba ne mogu učestvovati u utvrđivanju osnovanosti prigovora/žalbe.

4.2.2 U zavisnosti od predmeta prigovora/žalbe, Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom u saradnji sa Poverenikom CT za sisteme menadžmenta, Poverenikom CT za proizvode prikuplja sve potrebne informacije za rešavanje prigovora/žalbe. Ovo može da obuhvati: zapise sa ocenjivanja, ugovor, ček liste, standarde, dokumentaciju sistema menadžmenta EVROCERT-a, i druge relevantne izvore informacija.

4.2.3 Kao važan izvor informacija mogu se koristiti auditori koji su izveli audit kod klijenta koji je podneo prigovor/žalbu. Auditori koji su izveli audit koji je predmet prigovora/žalbe, ne mogu učestvovati u rešavanju prigovora/žalbe tog klijenta.

### 4.3. Vrednovanje prigovora/žalbe

4.3.1 Svaki prigovor/žalba se vrednuje prema značaju, korišćenjem sledeće matrice:

Složenost rešavanja	velika		<b>veliki značaj</b>	
	srednja	<b>Srednji značaj</b>		
	mala	<b>Mali značaj</b>		
		mala	srednja	velika
Ozbiljnost posledica				

## 4.3.2. Tumačenje matrice

Kriterijumi	Ozbiljnost posledica	Složenost rešavanja	Značaj žalbe
<b>Mala</b>	Nema posledica na sistem menadžmenta klijenta  Nema posledica na sistem menadžmenta EVROCERT-a	Problem se rešava korekcijom; nije potrebno formiranje tima	Mali značaj; ne moraju se preduzimati korektivne mere
<b>Srednja</b>	Mogu nastati posledice na sistem menadžmenta klijenta  Mogu nastati posledice na sistem menadžmenta EVROCERT-a	Za rešavanje je potrebno da se formira tim	Srednji značaj; moraju se preduzimati korektivne mere
<b>Velika</b>	Ima posledica na sistem menadžmenta klijenta  Mogu nastati posledice na sistem menadžmenta drugih klijenta  Ima posledica na sistem menadžmenta EVROCERT-a	Za rešavanje je potrebno da se osim formiranog tima EVROCERT-a angažuju i eksterni eksperti ili organizacije	Veliki značaj; moraju se preduzimati korektivne mere i preispitati sistem menadžmenta koji se odnosi na proces na koji se prigovor /žalba odnosi

**4.4. Da li ima dovoljno informacija za donošenje odluka?**

4.4.1 Utvrđuje Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom. Ukoliko nema dovoljno informacija za donošenje odluke, nastavlja se sa prikupljanjem informacija iz drugih izvora. Za tu svrhu se mogu koristiti tehnički eksperti i stručna lica za pojedine oblasti.

**4.5. Donošenje odluke o prigovoru / žalbi**

4.5.1 Odluku o prigovoru/žalbi donosi osoba koju direktor EVROCERT-a imenuje, a koja je različita od onih koji su izvršile proveru i učestvovali u donošenju odluke o certifikaciji, a na osnovu obrađenih materijala i informacija.

4.5.2 Ukoliko na osnovu prikupljenog materijala ne može da se donese odluka, pošto nisu sve informacije jasne, predmet se vraća Povereniku odeljenja upravljanja kvalitetom radi prikupljanja dodatnih informacija.

4.5.3 Odluka se beleži na obrascu Odluka o prigovoru/žalbi (4.100).

**4.6. Preduzimanje mera**

4.6.1 Ukoliko se objektivnom obradom utvrdi da je prigovor/žalba osnovana, EVROCERT mora preduzeti odgovarajuće mere:

- Korekcije – radi ispravke nastale greške;
- Korektivne mere – radi otklanjanja uzroka nastale greške.

4.6.2 Tok obrade prigovora/žalbe evidentira se u *Obrascu za obradu prigovora/žalbe (4.099)*.

4.6.3 Korektivne mere se utvrđuju i sprovode u skladu sa *Procedurom za korektivne i preventivne mere (2.14)*. Za pokretanje neusaglašenosti koristi se obrazac *Protokol o stvarnim /potencijalnim neusaglašenosti (4.038)*.

**4.7. Obaveštavanje podnosioca prigovora/žalbe**

4.7.1 O preduzetim merama izvršni Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom obaveštava podnosioca prigovora/žalbe dostavljanjem *Odluke o prigovoru/žalbi (4.100)*.

#### 4.8 Zadovoljstvo podnosioca prigovora/žalbe

- 4.8.1 Nakon prijema *Odluke o prigovoru/žalbi (4.100)*, podnosilac prigovora/žalbe na Odluci o prigovoru/žalbi (4.100) potvrđuje da li prihvata dostavljenu odluku. Ukoliko podnosilac prigovora/žalbe ne prihvata odluku, upućuje se na 4.9.1. ove procedure.
- 4.8.2 Klijenti EVROCERT-a su upoznati sa mehanizmom podnošenja prigovora/žalbi putem dokumenata:
- Pravila certifikacije sistema menadžmenta (3.10);
  - EVROCERT u novom milenijumu (3.20);
  - Ugovor o certifikaciji sistema menadžmenta (4.019);

#### 4.9 Zadovoljstvo podnosioca prigovora / žalbe

- 4.9.1 Ukoliko podnosilac prigovora/žalbe ne prihvata odluku, predmet se dostavlja Arbitražnom veću čija odluka je konačna sa aspekta EVROCERT-a (Uputstvo za rad Arbitražnog veća 3.38)

#### 4.10 Zatvaranje predmeta

- 4.10.1 Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom sve zapise nastale u procesu rešavanja prigovora/žalbi odlaže u Registar prigovora /žalbe po sledećem redosledu:
- Obrazac za obradu prigovora/žalbi;
  - Prigovor/žalba;
  - Odluka o prigovoru/žalbi;
  - Informacije i materijali prikupljeni u toku rešavanja prigovora/žalbi.

### 5. Veza sa drugim dokumentima

- 1.03 Poslovnik o kvalitetu
- 2.09 Procedura za sprovođenje programa certifikacije
- 3.18 Kriterijumima za ocenjivanje sistema menadžmenta

### 6. Zapisi

Naziv zapisa	Oznaka	Mesto čuvanja	Rok čuvanja	Odgovornost za čuvanje
Prigovor/žalba	-	Registrator "Prigovor/žalbe klijenata"	6 godina	Poverenik odeljenja upravljanja kvalitetom
Ugovor o certifikaciji sistema menadžmenta	4.019	Registrator "Ugovori"	Trajno za aktivne klijente	Saradnik za finansijsko računovodstvene poslove
Registar prigovora/žalbi	4.056	Server, IV nivo naziv file:	trajno	Poverenik odeljenja sekretarijata

Naziv zapisa	Oznaka	Mesto čuvanja	Rok čuvanja	Odgovornost za čuvanje
Izveštaj o stvarnim/potencijalnim neusaglašenosti	4.038	Registrator "Prigovori/žalbe"	6 godina	Pov. odeljenja upravljanja kvalitetom
Odluka o prigovoru/žalbi	4.100	Registrator "Prigovori/žalbe"	6 godina	Pov. odeljenja upravljanja kvalitetom
Obrazac za obradu prigovora / žalbi	4.099	Registrator "Prigovori/žalbe"	6 godina	Pov. odeljenja upravljanja kvalitetom

## 7. Izmene

Uz ovu proceduru nema priloga.

06	03.12.2016	VI	Izmene naziva standarda na koji se poziva: SRPS ISO 17021-1:2015, SRPS ISO 9000:2015. Izuzeto ocenjivanje organske proizvodnje iz obima akreditacije.
05	26.06.2012.	V	Usklađivanje terminologije sa Zakonom o organskoj proizvodnji
04	18.04.2012.	IV	Izmenjeni nazivi radnih mesta
03	06.04.2009.	III	Izmena u Politici rešavanja prigovora i žalbi, dodati su zahtevi koji proističu iz standarda SRPS ISO/IEC Uputstvo 65:1999
02	06.02.2009.	II	Izmenjen je naziv; obuhvaćen je i prigovor ; izvršeno je pozivanje na SRPS ISO 17021:2007; dodati su standardi Global GAP
01	04.02.2008.	I	Prešifrirana sa 3.09 usled izmene sistema šifriranja; obuhvaćena je organska proizvodnja
<b>Red. br.</b>	<b>Datum</b>	<b>izdanje</b>	<b>Izmenjeno</b>