



CENTAR ZA KVALITET D.O.O.

CK

**PROCEDURA ZA REŠAVANJE
PRIGOVORA I ŽALBI
CK-PR-06**

Izdanje/ izmena	Datum	Izradio	Odobrio: direktor
1/2	18.05.2018.	<i>C. Branković</i>	<i>[Signature]</i>

Sadržaj	Strana
1. Predmet i područje primene	3
2. Termini i definicije	3
3. Veza sa drugim dokumentima	4
4. Postupak	4
4.1. Opšti principi rešavanja prigovora i žalbi	4
4.2. Postupak rešavanja prigovora	5
4.3. Postupak rešavanja žalbi	5
5. Lista revizija	6

1. Predmet i područje primene

Ovim dokumentom je utvrđen i dokumentovan proces za primanje, vrednovanje i donošenje odluke o prigovorima i žalbama.

2. Termini i definicije

U ovoj proceduri koriste se termini dati u standardima SRPS ISO/IEC 17000:2007 i SRPS ISO 9000:2015, kao i sledeći termini:

- **Sistem ocenjivanja usaglašenosti:** Pravila i procedure smernice za sprovođenje ocenjivanja usaglašenosti.
- **Sistem ocenjivanja i verifikacije stalnosti performansi** (system of assessment and verification of constancy of performance - AVCP sistem): je skup postupaka koji se sprovode s ciljem obezbeđivanja usaglašenosti građevinskog proizvoda sa performansama bitnih karakteristika navedenih u deklaraciji o performansama koje su utvrđene u odgovarajućoj tehničkoj specifikaciji ili tehničkom propisu.
- **Tehnička specifikacija:** Tehnička specifikacija je dokument koji propisuje tehničke zahteve za proizvod, proces ili uslugu.
NAPOMENA 1: To su harmonizovani evropski standardi (hEN), EAD Dokumenti (EAD), srpski nacionalni standardi i druge javno dostupne tehničke specifikacije i šeme za sertifikaciju.
- **Ispitivanje tipa proizvoda** (examination of the product-type): određivanje skupa nivoa ili klasa reprezentativnog svojstva građevinskog proizvoda, u odnosu na njegove bitne karakteristike, a na osnovu ispitivanja tipa (uključujući uzorkovanje), obračun tipa, tabelarnih vrednosti ili opisne dokumentacije proizvoda
- **Fabrička kontrola proizvodnje** (factory production control - FPC): dokumentovana, stalna i interna kontrola proizvodnje u fabrici u skladu sa odgovarajućim tehničkom specifikacijom ili tehničkim propisom;
- **Klijent:** privredni subjekt koji ugovara sertifikaciju;
- **Proizvođač:** privredni subjekt koje izrađuje proizvode koji su predmet sertifikacije.
- **AVCP Sistem 1 +**
 - (a) proizvođač sprovodi:
 - i. fabričku kontrolu proizvodnje;
 - ii. dalje ispitivanje uzoraka uzetih od strane proizvođača u proizvodnom pogonu u skladu sa propisanim planom ispitivanja;
 - (b) sertifikaciono telo za proizvod donosi odluku o izdavanju, ograničenju, suspenziji ili povlačenju sertifikata o stalnosti performansi građevinskog proizvoda na osnovu ishoda sledećih ocenjivanja i verifikacija sprovedenih od strane tog tela:
 - i. ocenjivanja performansi građevinskog proizvoda sprovedeno na osnovu ispitivanja (uključujući uzorkovanje), proračuna, tabelarnih vrednosti ili opisne dokumentacije proizvoda;
 - ii. početnog pregleda proizvodnog pogona i fabričke kontrole proizvodnje;

- iii. stalnog nadzora, ocenjivanja i vrednovanja fabričke kontrole proizvodnje;
 - iv. kontrolnog ispitivanja uzoraka uzetih od strane sertifikacionog tela za proizvod u proizvodnom pogonu ili skladišnim prostorijama proizvođača.
- **Postupak rešavanja prigovora i žalbi** - postupak koji se primenjuje pri rešavanju prigovora i žalbi korisnika usluga na korektnost, kompetentnost i profesionalnost organizacije koja pruža odgovarajuću uslugu;
 - **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 klijenta predmeta ocenjivanja usaglašenosti telu za ocenjivanje usaglašenosti da to telo ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa tim predmetom;
 - **Konsultantske usluge:** Podrazumevaju učestvovanje u projektovanju, proizvodnji, ugradnji, održavanju i distribuciji građevinskog proizvoda koji je predmet sertifikacije.

3. Veza sa drugim dokumentima

Na ovu proceduru se poziva u Poslovniku o kvalitetu sertifikacionog tela CK-PK-ST-01 i Pravilima za sertifikaciju građevinskih proizvoda CK-PS-01.

4. Postupak

4.1. Opšti principi rešavanja prigovora i žalbi

Opšti principi rešavanja prigovora i žalbi:

- svi klijenti Sertifikacionog tela CK imaju pravo da podnesu prigovor ili žalbu;
- rok za podnošenje prigovora je 15 dana od dana kada je klijent stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi prigovor;
- sertifikaciono telo CK će na svaki prigovor odgovoriti u roku ne dužem od 30 dana;
- rok za podnošenje žalbe je 15 dana od dana prijema odluke na koju se ulaže žalba;
- sertifikaciono telo CK će na svaku žalbu odgovoriti u roku ne dužem od 30 dana;
- sertifikaciono telo CK se obavezuje da će se pridržavati principa čuvanja poslovne tajne podnosioca prigovora ili žalbe;
- sertifikaciono telo CK se obavezuje da sva razmatranja i odluke o žalbama neće za rezultat imati bilo kakve diskriminatorske aktivnosti CK;
- osoblje sertifikacionog tela CK posredno ili neposredno 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.

Sertifikaciono telo CK je ovu proceduru stavilo na raspolaganje svim zainteresovanim stranama na stranici www.centarzakvalitet.rs.

Ukoliko klijent nije zadovoljan radom sertifikacionog tela CK, može podneti prigovor Akreditacionom telu Srbije.

4.2. Postupak rešavanja prigovora

Razmatranje prigovora primljenih od korisnika - klijenta je u nadležnost tehničkog rukovodioca sertifikacionog tela CK. Tehnički rukovodilac analizira dostavljene prigovore i preduzima dalje potrebne korake.

Prigovor se može izneti u pisanoj formi ili usmeno. Usmeni prigovor se beleži kao i datum u vreme kad je izrečen. U Sertifikacionom telu CK se na vidnom mestu nalazi Knjiga utisaka u koju svaki korisnik - klijent može da upiše svoje mišljenje o kvalitetu pružene usluge, odnosu zaposlenih i eventualne prigovore. Korisnik - klijent može i naknadno, nakon pružene usluge sertifikacije da stavi prigovor na rad Sertifikacionog tela CK, u pisanoj formi ili usmeno.

Rukovodstvo Sertifikacionog tela CK analizira dostavljene prigovore i određuje lice koje će voditi proces rešavanja prigovora. Ako se utvrdi da je prigovor opravdan predlažu se korektivne mere i rok za otklanjanja neusaglašenosti na koju je korisnik ukazao.

Odluku o odgovornom licu za otklanjanje neusaglašenosti, načinu i roku otklanjanja neusaglašenosti, po prigovoru korisnika, donosi rukovodilac kvaliteta CK u skladu sa procedurom Sprovođenje korektivnih i preventivnih mera i programa poboljšavanja (CK-PR-01).

Sertifikaciono telo CK vodi zapise o prigovorima i njihovom rešavanju, kao i o donetim odlukama na sledećim obrascima: CK-OB-13 Evidencija prigovora i CK-OB-14 rešavanje prigovora. Konačnu odluku o prigovoru korisnika donosi direktor CK. Korisnik se obaveštava o preduzetim merama po pitanju njegovog prigovora.

4.3. Postupak rešavanja žalbi

Klijent može podneti žalbu Sertifikacionom telu CK na donetu odluku o:

- izdavanju/neizdavanju sertifikata o usaglašenosti,
- izricanju neusaglašenosti/suspenzije/oduzimanja sertifikata.

Sve žalbe se dostavljaju Sertifikacionom telu CK isključivo u pisanom obliku, na memorandumu podnosioca, dovoljno obrazložene i po potrebi dokumentovane, kako bi rešavanje moglo da bude efektivno.

Poslovni sekretar u Službi za zajedničke poslove, prima žalbu i zavodi je u delovodnik CK, a Tehnički rukovodilac sertifikacionog tela CK pisanim putem, obaveštava podnosioca žalbe da je ista primljena i registrovana.

Tehnički rukovodilac sertifikacionog tela žalbu dostavlja Komisiji za žalbe i obezbeđenje nepristrasnosti na dalje razmatranje. Komisija razmatra osnovanost žalbe (preispitivanje u cilju provere da li se žalba odnosi na aktivnosti sertifikacije za koje je Sertifikaciono telo CK odgovorno, blagovremenost podnošenja iste) i prikuplja sve potrebne informacije za rešavanje žalbe. Za prikupljanje potrebnih informacija Komisija angažuje osoblje iz Sertifikacionog tela CK. Ukoliko se tokom razmatranja navoda žalbe pojavi potreba da se razgovara sa predstavnicima podnosioca žalbe, Komisija zakazuje sastanak, na koji se poziva podnosilac

žalbe i predstavnici Sertifikacionog tela CK, po potrebi i pravnik. Tokom sastanka, obe strane imaju pravo postavljanja pitanja, iznošenja mišljenja i davanja odgovora na postavljena pitanja.

Komisija donosi odgovarajuću odluku, koja može biti potvrda odluke na koju se klijent žalio, ili poništavanje odluke i vraćanje na ponovno razmatranje. Odluka Komisije za rešavanje žalbe se beleži na obrascu CK-OB-72.

Odluka Komisije se dostavlja podnosiocu žalbe. Ukoliko podnosilac žalbe nije zadovoljan donetom odlukom, radi zaštite svojih prava, može se obratiti nadležnom sudu.

4.4 Dalje aktivnosti

Polazeći od činjenice da prigovori i žalbe predstavljaju značajan izvor informacija o mogućim neusaglašenostima, Rukovodilac kvaliteta nakon svakog prigovora ili žalbe koja je opravdana, je dužan da preispita uzrok nastanka prigovora/žalbe, odnosno uzrok neusaglašenosti koja je dovela do prigovora/žalbe. Nakon analize preduzimaju se odgovarajuće korektivne mere ili se definišu preventivne mere u skladu sa procedurom Sprovođenje korektivnih i preventivnih mera i programa poboljšavanja (CK-PR-01). U okviru preispitivanja od strane rukovodstva, minimum jednom godišnje, vrši se analiza svih prigovora/žalbi.

Svi zapisi nastali ili prikupljeni u procesu rešavanja prigovora/žalbi čuvaju se u arhivi Sertifikacionog tela CK.

5. Lista revizija

Izdanje/izmena	Datum revizije	Strana	Tačka	Opis
1/0	27.03.2017.			
1/1	16.10.2017			
1/2	18.05.2018.			