



# REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

U Kontrolnom telu ozbiljno se shvataju svi eventualni prigovori/žalbe/reklamacije/ osporavanja (nadalje: prigovor/žalba), iz okruženja i odmah se na njih reaguje.

Na zahtev klijenta dostavlja im se postupak razrešavanja prigovora/žalbi, opisan u ovom dokumentu.

Svaki-u primljeni-u prigovor/žalbu Kontrolno telo odmah analizira radi utvrđivanja, da li se on-a odnosi na poslove kontrolisanja za koje je ono odgovorno.

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

Razmatranje prigovora/žalbi i odluke po njima nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorskim merama prema predmetnom podnosiocu prigovora/žalbe.

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;
- b) praćenje i zapisivanje prigovora/žalbi, uključujući i preduzete mere za njihovo razrešavanje;
- c) osiguranje da su preduzete sve odgovarajuće mere.

Klijenti ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisani-u prigovor/žalbu na svom poslovnom pismu. Na zahtev klijenta, Kontrolno telo će potvrditi prijem pisanog-e prigovora/žalbe i, tokom postupka, obavestavaće klijenta, na pogodan, dogovoren način, o napretku procesa razrešavanja prigovora/žalbe.

Tehnički rukovodilac je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog prigovora/žalbe.

O analiziranju uzroka prigovora/žalbe stara se 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 konačnu odluku, tehnički rukovodilac, po potrebi usaglašavajući mišljenje sa rukovodiocem kvaliteta i osobljem, koje nije neposredno učestvovalo u predmetnim postupcima kontrolisanja.

Rokovi za razrešavanje prigovora/žalbe uvek su kratki.

Ako je prigovor/žalba opravdan, konačna odluka prvenstveno mora da zadovolji podnosioca prigovora/žalbe. 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 obavestava klijenta o ishodu razmatranja njegovog podneska prigovora/žalbe i donetoj odluci.

U duhu upravljanja neusaglašenostima, vode se zapisi o svim prigovorima/žalbama i njihovom rešavanju, kao i o donetim odlukama – preduzetim korektivnim merama u Kontrolnom telu.

Takođe, Organizacija-Kontrolno telo će, po potrebi, u potpunosti da saraduje u postupku, koji, po izjavljenoj žalbi stranke, vodi nadležni sud, preko svog pravnog zastupnika.