

PRIGOVORI I ŽALBE

Izradio: Katarina Švraka, rukovodilac za kvalitet	Odobrio: Biljana Milošević, tehnički rukovodilac
--	---

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Dokumentom je definisano postupanje sa prigovorima i žalbama koji su upućeni Kontrolnom telu „Gasalarm“ doo Beograd.

Kontrolno telo je odgovorno za sve odluke na svim nivoima procesa postupanja sa prigovorima i žalbama

Rezultat istraživanja i odlučivanja o prigovorima i žalbama ne sme da bude bilo kakva diskriminatorna mera.

Kontrolno telo će u skladu sa Procedurom GA PR 10 Prigovori i žalbe, koja sadrži razmatranje, istraživanje, analizu uzroka nastanka prigovora ili žalbe, kao i analizu rešavanja po pitanju prigovora i žalbe se truditi da osigura da se preduzmu sve odgovarajuće mere.

Prigovor predstavlja izraz nezadovoljstva, drugačiji od žalbe, koji je kontrolnom telu uputila bilo koja osoba ili organizacija u vezi sa aktivnostima kontrolnog tela, a na koji se očekuje odgovor.

Žalba predstavlja zahtev klijenta za razmatranje isprave o kontrolisanju, ukoliko je bilo neispravnosti prilikom kontrolisanja

2. ODGOVORNOST

Direktor, tehnički rukovodilac i rukovodilac kvaliteta su odgovorni za sprovođenje postupka rešavanja prigovora i žalbi, utvrđivanje osnova za donošenje odgovarajuće odluke u vezi prigovora i žalbi, kao i predlaganja korektivnih/preventivnih mera koje mogu proizaći iz rezultata rešavanja prigovora i žalbe.

Zaposleni u Kontrolnom telu „Gasalarm“ doo Beograd su odgovorni za sprovođenje aktivnosti proisteklih iz rezultata rešavanja prigovora i žalbe, svako u svom domenu odgovornosti.

3. OPIS AKTIVNOSTI

3.1 Postupak rešavanja prigovora obuhvata sledeće aktivnosti:

Prigovore rešavaju direktor i rukovodilac kvaliteta u skladu sa ovom procedurom. Prigovori se mogu odnositi na postupak rada Kontrolnog tela.

- prijem i evidentiranje;

Prigovori se u pisanoj formi predaju kontrolnom telu, neposrednom predajom prigovora ili poštom (elektronskom ili običnom). Prigovor rukovodilac kvaliteta kontrolnog tela evidentira i dostavlja predmet direktoru. O datumu prijema prigovora podnosilac se obaveštava pisanim putem.

- razmatranje i rešavanje;

Direktor vrši preispitivanje prigovora i predlaže predlog za razrešenje prigovora. Ukoliko je sadržina prigovora složenije prirode odnosno ukoliko je potrebna dodatna kompetentnost, direktor predlaže

sastav Komisije za rešavanje prigovora, koju imenuje direktor (u daljem tekstu:Komisija). Predsednik Komisije je, po pravilu, rukovodilac kvaliteta koji je odgovoran za sprovođenje postupka rešavanja prigovora. Ostali članovi Komisije se biraju iz redova zaposlenih, uzimajući u obzir odsustvo poslovnog interesa i činjenicu da članovi Komisije ne smeju biti osobe koje su posredno ili neposredno bile uključene ili povezane sa aktivnostima koje su predmet prigovora, a u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti.

Komisija razmatra prigovor i priprema *Izveštaj o prigovoru (GA PR 10.02)* koji sadrži i predlog rešenja prigovora i isti dostavlja direktoru.

Direktor donosi konačnu odluku o prigovoru uzimajući u obzir informacije iz izveštaja o prigovoru i sve ostale relevantne informacije iz predmeta rešavanja prigovora. U postupku rešavanja prigovora KT se pridržava principa da istraživanje i odluka o prigovoru ne smeju da rezultiraju nikakvom diskriminatorskom radnjom protiv podnosioca prigovora.

- izveštavanje podnosioca prigovora .

Podnosilac prigovora se obaveštava pisanim putem o odluci o prigovoru, odnosno dostavlja mu se odgovor na prigovor u roku ne dužem od 30 dana od dana kada je prigovor evidentiran u KT. Predmet rešavanja prigovora obavezno sadrži: pisani prigovor, sva relevantna dokumenta prikupljena u postupku, koja se odnose na njegovo rešavanje, Izveštaj o prigovoru, odluku direktora, odgovor podnosiocu prigovora. Ako je potrebno preduzeti određene mere kao posledica odluke o prigovoru, predmet obavezno sadrži i detaljne informacije o preduzetim merama ili informaciju gde se iste mogu pronaći.

U Evidenciju prigovora i žalbi, GA PR 10.01 unosi se veza sa pisanim odgovorom podnosiocu prigovora, a rukovodilac kvaliteta arhivira predmet.

3.2 Postupak rešavanja žalbe obuhvata sledeće aktivnosti:

Žalbe rešavaju direktor i tehnički rukovodilac u skladu sa ovom procedurom. Žalbe se mogu odnositi na ispravnost isprave o kontrolisanju.

- prijem i evidentiranje;

Žalba se podnosi kontrolnom telu u roku od 15 dana od dana dostavljanja isprave o kontrolisanju koja je predmet žalbe. Rukovodilac kvaliteta evidentira dostavljenu žalbu i istu bez odlaganja dostavlja direktoru.

O datumu prijema žalbe podnosilac se obaveštava pisanim putem.

Žalba mora da sadrži osnov za podnošenje žalbe, kao i svu dokumentaciju, odnosno zapise koji potkrepljuju navode u žalbi (zapisnik o kontrolisanju, overen od strane korisnika i od strane kontrolora).

- razmatranje i rešavanje;

Direktor organizuje sastanak sa tehničkim rukovodiocem u cilju razmatranja navoda iz žalbe i analiziraju se svi zapisi i informacije u vezi sa žalbom. Sastanku, ukoliko je predmet žalbe tehničkog pitanja po potrebi mogu prisustvovati i lica koja su učestvovala u aktivnostima kontrolisanja koja su predmet žalbe i moraju se o njemu izjasniti pisanim putem.

U vezi predmeta žalbe direktor ili tehnički rukovodilac mogu zatražiti dodatne informacije i zapise od podnosioca žalbe ili lica koja su učestvovala u aktivnostima kontrolisanja koja su predmet žalbe. Kada

je potrebno, direktor može zatražiti i stručno mišljenje nezavisnih eksternih eksperata u vezi predmeta žalbe.

Tehnički rukovodilac razmatra žalbu i priprema *Izveštaj o žalbi (GA PR 10.03)* koji sadrži i predlog rešenja žalbe i isti dostavlja direktoru. Direktor donosi konačnu odluku o rešavanju po pitanju predmetne žalbe na osnovu izveštaja, zapisa, izjave učesnika kontrolisanja i svih prikupljenih informacija.

- izveštavanje podnosioca prigovora .

U roku od 30 dana od dana prijema žalbe, direktor i tehnički rukovodilac su dužni da donese odluku o žalbi i proslede je rukovodiocu kvaliteta radi slanja rešenja podnosiocu žalbe.

Protiv odluke na predmetnu žalbu, podnosilac žalbe može pokrenuti upravni spor pred nadležnim sudom.

Predmet rešavanja žalbe obavezno sadrži: žalbu podnosioca sa priložima, stručna mišljenja, izveštaj, odluku, dopis kontrolnog tela o rešenoj žalbi i ukoliko je primenljivo novu ispravu o kontrolisanju.

U Evidenciju prigovora i žalbi, GA PR 10.01 unosi se veza sa pisanim odgovorom podnosiocu žalbe, a rukovodilac kvaliteta arhivira predmet.

3.3 Mere prositekle izrešavanja prigovora i žalbe

Jednom godišnje se, tokom preispitivanja od strane rukovodstva, analiziraju prigovori i žalbe, način njihovog rešavanja, donete odluke i preduzete mere, uzrok nastanka situacije koja je dovela do prigovora ili žalbe i preduzimaju se odgovarajuće mere za otklanjanje razloga koji su rezultovali prigovorom ili žalbom, da se iste ne bi ponovile.

Opis procesa postupanja sa prigovorima i žalbama je dostupan i na raspolaganju svim zainteresovanim stranama na njihov zahtev na internet stranici Gasalarm-a www.gasalarmbeograd.com

4. ZAPISI

OZNAKA	NAZIV	ROK ČUVANJA	ODGOVORAN	MESTO ČUVANJA
GA PR 10.01	Evidencija prigovora i žalbi	trajno	Rukovodilac kvaliteta	Arhiva rukovodioca kvaliteta
GA PR 10.02	Izveštaj o prigovoru	trajno	Direktor/Rukovodilac kvaliteta	Arhiva rukovodioca kvaliteta
GA PR 10.03	Izveštaj o žalbi	trajno	Direktor/Tehnički rukovodilac	Arhiva rukovodioca kvaliteta

5. PRILOZI

Nema.