



**PROCEDURA
PRIGOVORI I ŽALBE**

P-QCM-5

AMSS CENTAR ZA MOTORNA VOZILA

DIREKCIJA





PRIGOVORI I ŽALBE

Tabela revizija:

Br.	Odeljak	Datum	Napomena
1.1	3 i 4	11.09.2021.	Dodato Sertifikaciono telo
1.2	svi	06.03.2023.	Izmena logoa AMSS CMV Izmena logoa AMSS CMV na svim zapisima, verzija 2.1

KOPIJA BR. _____ Važi od: _____

Kopiju izdao: _____

	Izradio	Odobrio
Ime i prezime	dr Aleksandar Grkić	dr Vladan Škerović
Funkcija	Direktor kvaliteta	Tehnički direktor
Potpis		

1 OBLAST PRIMENE

Procedurom se uređuje postupak za postupanje sa prigovorima i žalbama, kao i odgovornosti i ovlašćenja u navedenoj oblasti.

2 REFERENTNI DOKUMENTI

- SRPS ISO/IEC 17025– Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje
- SRPS ISO/IEC 17020- Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje
- SRPS EN ISO/IEC 17065 - Ocenjivanje usaglašenosti — Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge
- QCM-PSM-0: Poslovnik sistema menadžmenta

Termini korišćeni u ovoj proceduri definisani su u Poslovniku sistema menadžmenta.

3 ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA

Nosilac aktivnosti postupanja po prigovorima ili žalbama je Tehnički rukovodilac za oblast u kojoj je izjavljen odnosno Rukovodilac Sertifikacionog tela. Ukoliko je u aktivnosti ocenjivanja usaglašenosti koje su predmet prigovora ili žalbe uključen Tehnički rukovodilac/Rukovodilac Sertifikacionog tela, njegove obaveze u rešavanju preuzima tehnički rukovodilac srodne oblasti (iz iste laboratorije) ili tehnički direktor, po odluci tehničkog direktora.

Odgovornosti za obavljanje pojedinih aktivnosti u rešavanju prigovora i žalbe prenose se na radnike laboratorije/ osoblje angažovano u Sertifikacionom telu, u skladu sa ovom procedurom.

4 OPIS AKTIVNOSTI

Proces postupanja sa prigovorima i žalbama dostupan je na internet stranici www.cmv.rs i može ga koristiti bilo koja zainteresovana strana. Navedeno je jasno naznačeno u dokumentu **Opšti uslovi poslovanja (Z-PSM-5)** i u **Sporazumu o sertifikaciji (Z-ST-03)**

Cilj politike i postupaka rešavanja prigovora i žalbi primljenih od korisnika je da se poslovni ocenjivanja usaglašenosti (ispitivanja, etaloniranja, sertifikacije, verifikacije, overavanja, kontrolisanja i dr.) izvedu u potpunosti prema propisanim standardima i pod propisanim referentnim uslovima. Način prezentacije treba da ima formu i sadržinu koji u najvećoj meri eliminišu sumnju u rezultate etaloniranja/ispitivanja/kontrolisanja/overavanja.

Svi članovi Laboratorija/Sertifikacionog tela dužni su da se u svome radu pridržavaju propisanih postupaka i time doprinesu da broj prigovora i žalbi bude što manji. Tehnički rukovodilac/Rukovodilac Sertifikacionog tela ima primarnu odgovornost u

rešavanju prigovora i žalbi korisnika, sprovođenje istrage i preduzimanje korektivnih mera. Ukoliko je predmet prigovora ili žalbe aktivnost u koju je uključen Tehnički rukovodilac, odgovornost za rešavanje prigovora ili žalbe preuzima u potpunosti Direktor sektora ili Tehnički direktor.

Prigovor ili žalbu zainteresovana strana (klijent ili druga zainteresovana strana) je dužna da da u pisanoj formi, neposredno u AMSS-CMV ili preko internet stranice www.com.rs.

Nakon prijema prigovora ili žalbe, potvrđuje se da li su isti u vezi sa aktivnostima ocenjivanja usaglašenosti AMSS-CMV i, ukoliko jesu, uzimaju se u razmatranje. U AMSS CMV se vodi zapisnik o svakom prispelom prigovoru ili žalbi, istrazi i preduzetim korektivnim merama.

AMSS CMV potvrđuje prijem zvaničnih prigovora ili žalbi. Način potvrde prijema zavisi od načina na koji je prigovor ili žalba upućena (klasičnom poštom, elektornskom poštom).

AMSS-CMV je odgovoran za sve odluke na svim nivoima za proces postupanja sa prigovorima i žalbama.

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

Rešavanje prigovora i žalbi se vrši u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o opštem upravnom postupku u slučajevima kada je usluga koju Laboratorija u sastavu AMSS-CMV pruža, vezana za ovlašćenje državnog organa i sprovodi se prema upravnom postupku.

Protiv rešenja o odbijanju overavanja merila, kada je takvo rešenje izdato, klijent može izjaviti žalbu nadležnom Ministarstvu, u roku od 15 dana od dana dostavljanja rešenja. Postupak po ovakvoj žalbi se vrši u skladu sa Zakonom o opštem upravnom postupku. Po prijemu prigovora ili žalbe, Tehnički rukovodilac formira komisiju, sastavljenu od osoba koja nisu bile uključene u aktivnosti ocenjivanja usaglašenosti na koje se odnose prigovor ili žalba, za analizu i preispitivanje prigovora/žalbe. Nakon ispitivanja prigovora ili žalbe Komisija podnosi izveštaj Tehničkom rukovodiocu/Rukovodilac Sertifikacionog tela koji formira stav o osnovanosti istog.

U slučaju prigovora/žalbe na rad Sertifikacionog tela da bi se osiguralo da ne postoji sukob interesa, osoblje (uključujući i ono koje deluje u svojstvu rukovodilaca) koje je pružalo konsultantske usluge za klijenta ili je bilo zaposleno kod klijenta, Sertifikaciono telo AMSS CMV ne angažuje za preispitivanje ili odobravanje rešenja prigovora ili žalbe za tog klijenta u periodu od dve godine nakon završetka konsultacija ili zaposlenja.

Tehnički rukovodilac/Rukovodilac Sertifikacionog tela u skladu sa donetim stavom o reklamaciji donosi odluku o eventualnom preduzimanju korektivnih mera, a o odluci Komisije i preduzetim merama pismeno obaveštava korisnika (pismom ili elektronskom poštom, zavisno od načina izjavljivanja prigovora ili žalbe). Celokupnu prepisku u vezi rešavanja prigovora ili žalbi Tehnički rukovodilac/Rukovodilac Sertifikacionog tela dostavlja direktoru kvaliteta radi praćenja postupaka prigovora ili žalbi, kao i mera preduzetih u vezi rešavanja.

Ukoliko je žalba podneta preko Ovlašćenog zakonskog zastupnika, Tehnički rukovodilac/Rukovodilac Serifikacionog je prosleđuje direktoru pravnih poslova u okviru AMSS-CMV, koji preduzima potrebne korake u smislu pravno-zakonske, a dalji postupak vezan za rešavanje žalbe i obaveštavanje klijenta, odnosno njegovog zakonskog zastupnika je isti kao i u slučaju direktno podnete žalbe. Razlika je što u ovom slučaju, komisija za analizu i preispitivanje žalbe svoj zaključak prosleđuje direktoru pravnih poslova koji pismeno obaveštava klijenta, odnosno njegovog zakonskog zastupnika.

Kad god je to moguće AMSS CMV daje zvanično obaveštenje o rezultatu i kraju procesa prigovora podnosiocu prigovora.

Sertifikaciono telo AMSS CMV daje zvanično obaveštenje o rezultatu i kraju žalbenog procesa podnosiocu žalbe.

Sertifikaciono telo AMSS CMV preduzima sve potrebne naknadne mere za rešavanje prigovora ili žalbe.

5 ZAPISI

Zapisi u toku postupanja sa podnetim prigovorima ili žalbama vode se u slobodnoj formi.