



**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 Certifikaciono telo
1.2	svi	06.03.2023.	Izmena logoa AMSS CMV Izmena logoa AMSS CMV na svim zapisima, verzija 2.1
1.3.	svi	24.05.2024.	Detaljniji opis pojedinih aktivnosti u procesu rešavanja prigovora/žalbe. Uvođenje formalizovanih zapisa.

KOPIJA BR. \_\_\_\_\_ Važi od: \_\_\_\_\_

Kopiju izdao: \_\_\_\_\_

	Izradio	Odobrio
Ime i prezime	<b>dr Aleksandar Grkić</b>	<b>dr Vladan Škerović</b>
Funkcija	<b>Direktor kvaliteta</b>	<b>Tehnički direktor</b>
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

**Reklamacija** - zahtev koji korisnik usluge neposredno upućuje isporučiocu usluge radi otklanjanja nesaobraznosti usluge, radi ostvarivanja prava i radi otklanjanja nedostataka za koje je odgovoran davalac usluge.

**Žalba:** zahtev korisnika usluge davaocu usluge da ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa tim predmetom usluge.

**Prigovor:** izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije u vezi sa aktivnostima davaoca usluge, na koji se očekuje odgovor.

Drugi termini korišćeni u ovoj proceduri definisani su u Poslovniku sistema menadžmenta.

## 3 ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA

Nosilac aktivnosti postupanja po prigovorima ili žalbama je Direktor Sektora, odnosno 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 Direktor Sektora/Tehnički rukovodilac/Rukovodilac Sertifikacionog tela, njegove obaveze u rešavanju preuzima tehnički rukovodilac srodne oblasti (iz iste laboratorije) ili tehnički direktor, odnosno lice koje nije učestvovalo u davanju usluge koja je predmet prigovora/žalbe, po odluci tehničkog direktora.

Odgovornosti za obavljanje pojedinih aktivnosti u rešavanju prigovora i žalbe prenose se na sve zaposlene u AMSS CMV, u skladu sa ovom procedurom.

## 4 OPIS AKTIVNOSTI

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

Cilj politike i postupaka rešavanja prigovora i žalbi primljenih od korisnika je da se poslovi ocenjivanja usaglašenosti (ispitivanja, etaloniranja, sertifikacije, verifikacije, overavanja, kontrolisanja i dr.), obuke i drugi poslovi iz delatnosti AMSS CMV izvedu u potpunosti prema propisanim standardima i pod propisanim referentnim uslovima. Način prezentacije izvršene usluge treba da imaju formu i sadržinu koji u najvećoj meri eliminišu sumnju u rezultate ocene usaglašenosti, odnosno rezultate obuke i drugih aktivnosti iz delatnosti AMSS CMV.

Svi zaposleni u AMSS CMV dužni su da se u svome radu pridržavaju propisanih postupaka i time doprinesu da broj prigovora i žalbi bude što manji. Direktori Sektora/Tehnički rukovodioci/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 Direktor Sektora/Tehnički rukovodilac/Rukovodilac Sertifikacionog tela, odgovornost za rešavanje prigovora ili žalbe preuzima u potpunosti Tehnički direktor, odnosno lice koje on odredi, a koje nije učestovalo u aktivnostima koje su predmet prigovora/žalbe.

Prigovor ili žalbu zainteresovana strana (klijent ili druga zainteresovana strana) može da podnese u pisanoj formi na lokaciji na kojoj je pružena usluga, odnosno poštom na adresu za dostave pošte AMSS CMV ili na e mail adresu: [reklamacije@cmv.rs](mailto:reklamacije@cmv.rs)

Nakon prijema prigovora ili žalbe, potvrđuje se da li su isti u vezi sa aktivnostima ocenjivanja usaglašenosti, odnosno obuke i drugih aktivnosti iz delatnosti AMSS CMV i ukoliko jesu, uzimaju se u razmatranje.

Potvrdu prijema prigovora/žalbe daje lice koje je odgovorno za predmetne aktivnosti. Odgovorno lice iz elektronske biblioteke AMSS CMV sa adrese: [http://192.168.88.234/izvestaji/elbiblioteka/index.php?b=ELEKTRONSKA\\_BIBLIOTEKA%2FAkreditacija%2F02+ZAPISI+SMK%2F00.7.9+Prigovori++zalbe](http://192.168.88.234/izvestaji/elbiblioteka/index.php?b=ELEKTRONSKA_BIBLIOTEKA%2FAkreditacija%2F02+ZAPISI+SMK%2F00.7.9+Prigovori++zalbe) skida Knjigu reklamacija (Z-QCM-5-1) i unosi podatke o dostavljenom prigovoru/žalbi. U obrazac Z-QCM-5-2 Potvrda o prijemu reklamacije (predmetni obrazac je sastavni deo procedure P-QCM-5 Prigovori i žalbe) unosi tražene podatke, potpisuje i dostavlja jedan primerak podnosiocu prigovora/žalbe. Način potvrde prijema zavisi od načina na koji je prigovor ili žalba upućena (klasičnom poštom, elektronskom poštom ili lično). Ukoliko se dostavlja lično, obavezno je da se podnosilac prigovora/žalbe potpiše na obrascu Z-QCM-5-2 Potvrda o prijemu reklamacije.

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 diskriminatorna 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, Direktor Sektora/Tehnički rukovodilac/Rukovodilac Serifikacionog tela vrši preispitivanje primljenog prigovora/žalbe, 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. Odgovorna osoba na koju se odnosi dostavljena reklamacija putem elektronske pošte, dužna je da na e mail [reklamacije@cmv.rs](mailto:reklamacije@cmv.rs) pošalje obaveštenje da je primila reklamaciju i otpočela aktivnosti za njeno rešavanje.

Preispitivanje prigovora/žalbe se vrši na obrascu Z-QCM-5-3 Preispitivanje prigovora-zalbe.

Nakon ispitivanja prigovora ili žalbe Komisija podnosi izveštaj Direktor Sektora/Tehničkom rukovodiocu/Rukovodiocu Serifikacionog tela koji formira stav o osnovanosti istog.

U slučaju prigovora/žalbe na rad Serifikacionog 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, Serifikaciono 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.

Direktor Sektora/Tehnički rukovodilac/Rukovodilac Serifikacionog tela u skladu sa donetim stavom o reklamaciji donosi odluku o eventualnom preduzimanju korektivnih mera.

Celokupnu prepisku u vezi rešavanja prigovora ili žabi Direktor Sektora/Tehnički rukovodilac/Rukovodilac Serifikacionog tela dostavlja direktoru kvaliteta radi praćenja postupaka prigovora ili žalbi, kao i mera preduzetih u vezi rešavanja istih.

Ukoliko je žalba podneta preko Ovlašćenog zakonskog zastupnika, Direktor Sektora/Tehnički rukovodilac/Rukovodilac Serifikacionog je prosleđuje rukovodiocu pravnih poslova u okviru AMSS-CMV, koji preuzima potrebne korake u smislu pravno-zakonskih aktivnosti, 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 rukovodiocu pravnih poslova koji pismeno obaveštava klijenta, odnosno njegovog zakonskog zastupnika. Rukovodilac pravnih poslova sve zapise i prepiske o sprovedenim aktivnostima dostavlja Direktor kvaliteta.

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



## PRIGOVORI I ŽALBE

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

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

Informacije o kraju postupka se daju pismom ili elektronskom poštom, zavisno od načina izjavljivanja prigovora ili žalbe.

## 5 ZAPISI

Primena ove procedure dokumentuje se kroz sledeće zapise:

1. Z-QCM-5-1 Knjiga reklamacija



Z-QCM-5-1 Knjiga  
reklamacija (1.0 - 24)

2. Z-QCM-5-2 Potvrda o prijemu reklamacije



Z-QCM-5-2 Potvrda  
o prijemu reklamacij

3. Z-QCM-5-3 Preispitivanje prigovora-zalbe



Z-QCM-5-3  
Preispitivanje prigov

4. Odluka o prigovoru/žalbi (slobodna forma)