



AKCIONARSKO DRUŠTVO ZA ISPITIVANJE KVALITETA  
"KVALITET" NIŠ

---

# PRAVILNIK O PRIGOVORIMA I ŽALBAMA KORISNIKA USLUGA

---

Status: ODOBRENO

predsednik Odbora direktora

---

Vujadinka Branković, dipl. inž.

## I OPŠTE ODREDBE

### član 1.

Pravilnikom o prigovorima i žalbama korisnika usluga "Kvalitet-a" (u nastavku teksta: Pravilnik), nastalim u procesima ispitivanja, etaloniranja, ocenjivanja usaglašenosti, kontrolisanja i sertifikacije proizvoda i/ili sistema menadžmenta, utvrđuju se pravila postupka na osnovu kojih organi u postupku raspravljaju i odlučuju o prigovorima i žalbama korisnika usluga "Kvalitet-a" ili zainteresovanih strana (u nastavku teksta: podnosilac prigovora ili žalbe).

U postupku po prigovoru i žalbi organi predviđeni ovim pravilnikom odlučuju u granicama zahteva iz prigovora i žalbi.

### član 2.

**Prigovor** je izraz nezadovoljstva, upućen "Kvalitet-u" od strane bilo koje osobe ili organizacije, a u vezi sa aktivnostima "Kvalitet-a" za ispitivanje, etaloniranje, ocenjivanje usaglašenosti, kontrolisanje i sertifikacije.

**Žalba** je zahtev organizacije koja je zahtevala i/ili dobila uslugu od strane "Kvalitet-a" da ponovo razmotri bilo koju po organizaciju nepovoljnu odluku "Kvalitet-a", a koje se odnosi na željeni status ispitivanja, etaloniranja, sertifikacije ili ocenjivanja usaglašenosti.

Napomena: U nepovoljne odluke spada: odbijanje prihvatanja prijave za ispitivanje, etaloniranje, sertifikaciju/ocenjivanje usaglašenosti, odbijanje da se ponovi postupak, zahtevi za korektivnim merama, napomene u obimu ispitivanja, etaloniranja, ocene usaglašenosti i sertifikacije, odluke da se odbije, suspenduje ili oduzme sertifikat/isprava o usaglašenosti i bilo koja druga mera koja sprečava sticanje sertifikata/isprave o usaglašenosti.

**Reklamacija** predstavlja izraz nezadovoljstva organizacije kojoj je pružena usluga, na uočene neusaglašenosti u pružanju usluge i/ili ispravi o usaglašenosti (npr. izdavanje isprave o usaglašenosti koja sadrži slovne i/ili brojčane greške).

## II ORGANI NADLEŽNI ZA ODLUČIVANJE PO PRIGOVORU I ŽALBI I RAZLOZI ZA ULAGANJE PRIGOVORA I ŽALBE

### član 3.

Organi nadležni za odlučivanje po prigovorima i žalbama su:

- generalni direktor "Kvalitet-a"
- Komisija za rešavanje prigovora i žalbi (u daljem tekstu: Komisija)
- direktor Sektora za sertifikaciju, rukovodilac Sektora za ocenjivanje, rukovodilac Sektora za ispitivanje, vodeći inženjeri laboratorija.

Komisiju čine predsednik i dva člana. Generalni direktor imenuje odlukom članove Komisije, na predlog Odbora za ocenu usaglašenosti. Predsednik Komisije je odgovoran za sprovođenje postupka rešavanja prigovora i žalbi.

Članovi Komisije ne mogu biti zaposleni u "Kvalitet-u" koji su učestvovali u postupku ispitivanja, etaloniranja, ocenjivanja usaglašenosti, kontrolisanje i/ili sertifikacije ili su preduzimali druge radnje iz kojih je proistekao razlog za prigovor ili žalbu.

### član 4.

Generalni direktor "Kvalitet-a" je nadležan za odlučivanje po prigovorima i žalbama uložnim iz sledećih razloga:

- zbog prekoračenja utvrđenih rokova za izvršenje usluge;
- zbog prekoračenja utvrđenih rokova za izdavanje isprava o usaglašenosti;
- zbog nepoštovanja važećeg cenovnika;
- zbog odnosa zaposlenih prema podnosiocu prigovora ili žalbe.

#### **član 5.**

Direktor Sektora za sertifikaciju uz uključivanje rukovodioca Sektora za ispitivanje, rukovodioca Sektora za ocenjivanje i/ili vodećih inženjera laboratorije je nadležan za odlučivanje po reklamacijama zbog slovnih i/ili brojčanih grešaka na izdatim ispravama o usaglašenosti.

#### **član 6.**

Komisija je nadležna za odlučivanje po prigovorima ili žalbama uložnim iz sledećih razloga:

- zbog nepostupanja po zahtevu podnosioca prigovora;
- zbog neusaglašenosti sa referentnim dokumentima (pravilnici, standardi, naredbe i sl.) u postupku ispitivanja, etaloniranja, ocenjivanja usaglašenosti, kontrolisanja i sertifikacije;
- zbog neslaganja sa rezultatima sprovedenih ocenjivanja usaglašenosti.
- zbog nepostupanja po prigovoru na rad sertifikovane organizacije
- u ostalim slučajevima koji nisu navedeni u predhodno navedenim nadležnostima.

#### **član 7.**

Prigovori i žalbe se mogu odnositi na postupke rada "Kvalitet-a" koji uključuju postupke rada zaposlenih u "Kvalitet-u" i eksterno angažovanih lica od strane "Kvalitet-a" za izvršavanje usluga, kao i prigovori i žalbe na rad sertifikovanih organizacija.

Žalbe se mogu odnositi na bilo koju nepovoljnu odluku "Kvalitet-a" po organizaciju koja je zahtevala i/ili dobila uslugu od strane "Kvalitet-a" ili na organizaciju kojoj je "Kvalitet" pružio uslugu ispitivanja, etaloniranja, ocene usaglašenosti proizvoda, kontrolisanja i/ili sertifikaciju sistema menadžmenta, a u vezi je sa uslugom "Kvalitet-a".

Ukoliko se prigovor odnosi na organizaciju kojoj je „Kvalitet” a.d. pružio uslugu sertifikacije sistema menadžmenta, onda se prilikom razmatranja prigovora mora preispitati efektivnost sertifikovanog sistema menadžmenta.

#### **član 8.**

Podnošenje žalbe, istražne radnje i odluka o žalbi ne sme da izazove bilo kakvu diskriminatorску meru protiv podnosioca.

### **III ULAGANJE PRIGOVORA ILI ŽALBE I POSTUPAK PO PRIGOVORU ILI ŽALBI**

#### **član 9.**

Podnosilac podnosi prigovor ili žalbu "Kvalitet-u" u pisanoj formi, koji/a mora biti obrazložen/a i potkrepljen/a dokazima, a reklamacije koje se odnose na slovne i/ili brojčane greške mogu se podneti i putem telefona.

„Kvalitet” a.d. potvrđuje prijem prigovora ili žalbe i na zahtev podnosioca daje informacije o njihovom statusu.

**član 10.**

Žalba može da se podnese u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema dokumenta o rezultatima ispitivanja, etaloniranja, kontrolisanja, isprave o usaglašenosti ili od trenutka kada je podnosilac žalbe stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi žalbu.

Prigovor može da se uloži u roku od 15 (petnaest) dana od kada je podnosilac prigovora stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi prigovor.

**član 11.**

Generalni direktor je dužan da razmotri svaki prigovor ili žalbu, i donese Odluku u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora ili žalbe.

Svaki opravdani prigovor koji se odnosi na sertifikovanog klijenta dostavlja se tom klijentu u roku od 3 dana.

**član 12.**

U postupku po prigovoru ili žalbi upućenom generalnom direktoru i Komisiji, generalni direktor prethodno ispituje blagovremenost i dopuštenost prigovora ili žalbe.

Neblagovremene i nedopuštene prigovore ili žalbe generalni direktor odbacuje svojom odlukom.

Kompletan postupak koji se odnosi na prigovore podleže zahtevima za poverljivost u odnosu na podnosioca prigovora i predmet prigovora.

**član 13.**

Ukoliko je prigovor ili žalba neosnovan/a generalni direktor donosi odluku o odbijanju prigovora ili žalbe.

Ukoliko je prigovor ili žalba na osnovu validacije prikupljenih informacija osnovan/a, generalni direktor ustanovljava na koju vrstu usluge se odnosi (ispitivanje, etaloniranje, ocena usaglašenosti, kontrolisanje ili sertifikacija) i donosi odluku o usvajanju prigovora ili žalbe u celosti ili delimično i izdaje nalog nadležnom organu da izvrši radnje potrebne za otklanjanje razloga za prigovor ili žalbu. Ukoliko se radi o neopravdanom prekoračenju rokova generalni direktor može preduzeti i kaznene mere.

Nadležni organ iz stava 2. ovog člana dužan je da u roku od 7 (sedam) dana postupi po nalogu generalnog direktora i preduzme radnje za otklanjanje uzroka prigovora ili žalbe.

Nepostupanje po ovom nalogu smatra se težom povredom radne obaveze.

Generalni direktor vodi računa da se sa prigovorima, žalbama i odlukama koje se donose postupa odgovorno, da su preduzete sve odgovarajuće mere za rešavanje prigovora ili žalbe i da nema nikakvih deskriminatorских mera u istraživanju i odlučivanju po žalbama.

**član 14.**

Odluka generalnog direktora po prigovoru ili žalbi sadrži: uvod, izreku, obrazloženje, pravnu pouku i potpis.

Pismeni otpis odluke po prigovoru ili žalbi dostavlja se preporučenom pošiljkom podnosiocu prigovora ili žalbe u roku od 3 (tri) dana od dana odlučivanja po prigovoru ili žalbi ili neposredno - ličnim preuzimanjem podnosioca prigovora ili žalbe uz njegov potpis.

**član 15.**

Direktor Sektora za sertifikaciju dužan je da razmotri prigovor ili žalbu i donese Odluku u roku od 3 (tri) dana od dana prijema prigovora ili žalbe.

**član 16.**

Komisija je dužna da u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja prigovora od strane generalnog direktora odluči po istom.

#### **član 17.**

Komisija odlučuje na raspravi na koju se po potrebi poziva podnosilac prigovora ili žalbe.

Poziv na raspravu upućuje se podnosiocu prigovora ili žalbe preporučenom pošiljkom najkasnije 5 (pet) dana pred raspravu.

Poziv za raspravu sadrži označenje predmeta prigovora, mesto, dan i čas održavanja rasprave i napomenu da će se rasprava održati u odsustvu podnosioca prigovora ili žalbe ukoliko ne pristupi raspravi.

#### **član 18.**

Raspravu otvara predsednik Komisije i određuje zapisničara iz sastava Komisije.

Rasprava počinje čitanjem prigovora ili žalbe i uvidom u isprave prezentirane od strane podnosioca i druge isprave podobne za donošenje odluke po prigovoru ili žalbi.

#### **član 19.**

O raspravi po prigovoru ili žalbi vodi se zapisnik.

Zapisnik sadrži datum, vreme i mesto održavanja rasprave, predmet rasprave, sastav Komisije, naziv podnosioca prigovora ili žalbe, bitnu sadržinu toka rasprave.

Zapisnik potpisuje predsednik Komisije, podnosilac prigovora ili žalbe i zapisničar.

#### **član 20.**

Ukoliko je prigovor ili žalba neosnovan/a Komisija donosi odluku o odbijanju prigovora ili žalbe.

Ukoliko je prigovor ili žalba osnovan/a, Komisija donosi odluku o usvajanju prigovora ili žalbe, u celosti ili delimično i dostavlja generalnom direktoru koji izdaje nalog nadležnom organu da izvrši radnje potrebne za otklanjanje razloga prigovora ili žalbe u roku predviđenom u članu 13. Pravilnika.

#### **član 21.**

Odluka Komisije sadrži: uvod, izreku, obrazloženje, pravnu pouku i potpis predsednika Komisije.

Pismeni otpравak odluke dostavlja se preporučenom pošiljkom podnosiocu prigovora ili žalbe u roku od 3 (tri) dana od dana odlučivanja po prigovoru ili žalbi.

#### **član 22.**

Protiv odluka po prigovoru ili žalbi donete od strane generalnog direktora, direktora Sektora za sertifikaciju ili Komisije podnosilac prigovora može uložiti žalbu Odboru direktora "Kvalitet-a".

Odbor direktora "Kvalitet-a" odlučuje o žalbi na odluku na prvoj sledećoj sednici.

Odluka Odbora direktora po žalbi sadrži: uvod, izreku, obrazloženje, pravnu pouku i potpis predsednika OD.

#### **član 23.**

Protiv Odluke iz člana 22. donete od strane Odbora direktora podnosilac prigovora ili žalbe može u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema Odluke uložiti prigovor Akreditacionom telu Srbije, nadležnom ministarstvu ili uložiti žalbu nadležnom Sudu u Nišu.

#### **član 24.**

U Sektoru za sertifikaciju se vodi evidencija isprava o usaglašenosti koje su ispravljene zbog slovnih i/ili brojčanih grešaka.

U Sektoru za EFO poslove vodi se evidencija o ostalim podnetim prigovorima ili žalbama i čuvaju se dosijei predmeta. Pored prigovora ili žalbe, dosije mora da sadrži i opis odnosno, popis svih aktivnosti preduzetih u vezi sa prigovorima ili žalbama i sve korektivne i preventivne mere preduzete iz usvojenog prigovora ili žalbe.

**član 25.**

Kvalitet a.d. će zajedno sa sertifikovanim klijentom i podnosiocem prigovora utvrditi da li predmet prigovora i njegovo rešenje moraju biti javno objavljeni i, ako moraju u kom obimu.

#### **IV PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

**član 26.**

Ovaj pravilnik donosi Odbor direktora "Kvalitet-a".

Izmene i dopune ovog pravilnika vrše se po istom postupku koji je predviđen za njegovo donošenje.

**član 27.**

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom njegovog donošenja.