



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 bročane 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 brojevanih 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 brojebane 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 otpравak 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.

„Kvalitet” a.d će postupiti u skladu sa odlukom koju donese nadležni organ Akreditacionog tela Srbije ili presudom nadležnog Suda u Nišu.

član 25.

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 dosjei 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 26.

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 27.

Ovaj pravilnik donosi Odbor direktora "Kvalitet-a".

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

član 28.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom njegovog donošenja.