

DEC Zrenjanin	POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA/ŽALBI U KONTROLNOM TELU
--------------------------	---

1.1 Prijem prigovora/žalbi, istraživanje uzroka i definisanje mera

Klijenti ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisani zahtev prigovor/žalbu na svom poslovnom pismu ili na odgovarajućem raspoloživom obrascu Kontrolnog tela. Rukovodilac kvaliteta je dužan da uputi klijente na postojanje navedenog obrasca. Na zahtev korisnika dostavlja im se ovaj dokument, kako bi se upoznali sa tokom aktivnosti prilikom rešavanja prigovora/žalbi. Ovaj postupak kao i obrazac „prigovor/žalba“ se nalaze i na internet stranici Organizacije (www.dec.rs) u pdf verziji.

Klijent je dužan da navedeni obrazac dostavi popunjen u dva primerka. Rukovodilac kvaliteta prima prigovore/žalbe i stavlja im odgovarajuću oznaku u delu „oznaka zahteva” i potpisuje se, delovodi ga i jedan primerak daje klijentu ili šalje potvrdu prijema pisanog prigovora/žalbe. Ukoliko je prigovor/žalba na memorandumu klijenta, ili u nekoj drugoj formi, rukovodilac kvaliteta ga štampa po potrebi, stavlja delovodni pečat i evidentira prigovor/žalbu u delovodnik.

Ukoliko se prigovor/žalba odnosi na rezultat kontrolisanja, klijent je u obavezi da u delu „podaci o kontrolisanom proizvodu” precizno identifikuje na koji proizvod, a u delu „izjava” navede na koje rezultate kontrolisanja se odnosi.

Nakon toga, prigovor/žalba se prosleđuje tehničkom rukovodiocu, koji je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog prigovora/žalbe.

O vrednovanju opravdanosti prigovora/žalbe, u smislu da li se zahtev klijenta odnosi na poslove za koje je odgovorno Kontrolno telo, odluku donosi tehnički rukovodilac, što i unosi u odgovarajuću rubriku obrasca prigovor/žalba. Rukovodilac kvaliteta šalje klijentu potvrdu o opravdanosti prigovora/žalbe.

Ako se radi o predmetu kontrolisanja manjih dimenzija i klijent ga može doneti u Kontrolno telo, tom prilikom ga tehnički rukovodilac izdvaja na mesto „neispravni proizvodi”, beleži podatke o njemu na obrascu “zapis o kretanju dobara u Organizaciji” u dva primerka i potpisuje se. Ako su u pitanju veći proizvodi, tehnički rukovodilac odlazi kod klijenta.

Nakon što tehnički rukovodilac sakupi sve relevantne informacije u vezi rešavanja zahteva klijenta, održava sastanak sa rukovodiocem kvaliteta, na kome zajedno rešavaju prigovor/žalbu. U proces rešavanja može biti uključeno i drugo osoblje Kontrolnog tela, koje nije učestvovalo u predmetnim postupcima kontrolisanja.

U toku postupka, tehnički rukovodilac obavezan da obaveštava klijenta (elektronska pošta ili telefon) o napretku procesa razrešavanja prigovora/žalbe.

Tehnički rukovodilac donosi konačnu odluku o predmetnom zahtevu klijenta, uzimajući u obzir sve dostavljene relevantne informacije. Odluka se definiše na poslovnom pismu (u dva primerka), a potpisuje je tehnički rukovodilac, dok rukovodilac kvaliteta jedan primerak daje klijentu, a drugi stavlja u predmet rešavanja prigovora/žalbi.

Podnosilac zahteva se obaveštava o odluci u roku ne dužem od 15 dana od dana kada je evidentiran.

Razmatranje prigovora/žalbe i odluke po njima, nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorskim merama prema predmetnom podnosiocu zahteva.

Ako klijent nije zadovoljan odlukom, može podneti žalbu na donešenu odluku na utvrđenom obrascu i opet ga predati rukovodiocu kvaliteta. Postupak se ponavlja. Ako se postupak ne okonča ni nakon drugog pokušaja klijenta, on se može obratiti Osnovnom sudu u Zrenjaninu.

U postupku rešavanja prigovora/žalbe tehnički rukovodilac može da donese odluku o preduzimanju vanredne interne provere ili nadziranja rada zaposlenih.

1.2 Vođenje zapisa o prigovorima/žalbama

Svaki predmet rešavanja prigovora obavezno sadrži: pisani prigovor/žalba na utvrđenom obrascu ili memorandumu klijenta, odluku tehničkog rukovodioca i sva relevantna dokumenta, koja se odnose na njegovo rešavanje.

Pored toga, uočene neusaglašenosti i sprovedene mere evidentiraju se u odgovarajućim zapisima, u skladu sa postupcima za postupanje sa neusaglašenostima i za sprovođenje mera.