



**PRAVILNIK ZA REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI
PRILIKOM OCENJIVANJA USAGLAŠENOSTI**

ODOBRAVA SE JAVNO OBLJAVLJIVANJE OVOG IZVODA, TJ. DELOVA PRAVILNIKA
BITNIH ZA KORISNIKE USLUGA OCENJIVANJA USAGLAŠENOSTI.

u Beogradu, 07.07.2015. godine

Direktor:
Sasa Jorgovanović, s.r.



SADRŽAJ

SADRŽAJ	2
0. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE	3
1. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA	3
2. POSTUPAK	3
2.1. OPŠTE	3
2.2. EVIDENCIJA PRIGOVORA	4
2.3. POSTUPAK REŠAVANJA	4
2.4. INFORMISANJE	6



0. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Predmet ovog uputstva je definisanje osnovnih principa postupka rešavanja prigovora i žalbi na postupak ocenjivanja usaglašenosti proizvoda, definisanja vrsta prigovora, i, aktivnosti u postupku rešavanja prigovora i žalbi Imenovanom telu **Idvorski laboratorije doo Beograd**, Volgina 15, Beograd.

Primena ovog uputstva je obavezna za sva zaposlena i angažovana lica u slučajevima postojanja prigovora na aktivnosti Imenovanog tela u postupku sprovođenja ocenjivanja usaglašenosti proizvoda ili grupe proizvoda prema:

- Pravilniku o radio opremi i telekomunikacionoj terminalnoj opremi ("Sl. glasnik RS", broj 11/2012);

...

Žalbe i prigovori mogu biti upućeni od strane Korisnika usluga Imenovanog tela, kao i od drugih zainteresovanih strana.

...

1. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

IL.POUP.RiTT Pravilnik za ocenjivanje usaglašenosti proizvoda RiTT

...

2. POSTUPAK

2.1. Opšte

Na rad Idvorski laboratorija, kao i na sve odluke Imenovanog tela u vezi sa ocenjivanjem usaglašenosti, Korisnik može da uloži prigovor ili žalbu. Korisnik može u skladu sa zakonom i drugim propisima, da obavesti nadležno ministarstvo o neizvršavanju obaveza Imenovanog tela u vezi sa ocenjivanjem usaglašenosti.

Tokom realizacije usluga, u bilo kom trenutku, može doći do nezadovoljstva korisnika načinom, brzinom, obimom ili kvalitetom realizacije, bez obzira na sve preduzete prethodne aktivnosti da do toga ne dođe.

Svi bitni elementi ovog uputstva mogu biti stavljeni na uvid Korisniku ili drugim zainteresovanim stranama u cilju obaveštavanja o njihovim pravima, mogu biti uključeni u međusobne ugovore ili dostavljeni Korisniku kod davanja ponude.



2.2. Evidencija prigovora

Rukovodilac kvaliteta svaki prigovor ili žalbu (uključujući i reklamacije, opomene i sl.) dostavljen u pisanoj slobodnoj formi od korisnika ili druge zainteresovane strane evidentira sa datumom prispeća i kratkim opisom i vodi u obrascu **Evidencija prigovora**.

Ukoliko je prigovor u usmenom obliku (npr. telefonski razgovor) on se samo evidentira, a kupac se obaveštava da podnese prisani prigovor. Datum dospeća pisanog prigovora se ponovo evidentira.

Napomena: pod pisanim prigovorom se podrazumeva i e-mejl, ukoliko je osoba identifikovana kao zvanični predstavnik Korisnika (na osnovu podataka iz ugovora, zahteva za ponudu, prethodnih kontakata i sl.).

2.3. Postupak rešavanja

Rešavanje prigovora počinje formiranjem **tima za rešavanje prigovora** (pored Rukovodioca kvaliteta obavezno bar još jedna osoba: ukoliko se radi o komercijalnim, pravnim ili finansijskim pitanjima uključuje se Direktor, a ukoliko se radi o tehničkim prigovorima obavezno se uključuje Tehnički rukovodilac koji je odgovoran za njihovo rešavanje). Formira se trajno, ili po potrebi.

Tim u roku od 8 radnih dana sagledava da li prigovor sadrži sve elemente kako bi se sagledao uzrok i pokrenuo postupak rešavanja. Ukoliko je neophodno, od podnosioca prigovora se traže dodatni elementi, detalji ili razjašnjenja.

Neki od mogućih primera prigovora:

- reklamacije zbog grešaka u ispravi o usaglašenosti,
- reklamacije računa za pružene usluge,
- prigovor u toku realizacije usluge usled uočenih nepravilnosti,
- opomena za prekoračenje roka realizacije usluge,
- prigovor na odnos prema kupcu,
- žalba na nepotpuno izvršenu uslugu.

Tim pokreće postupak rešavanja, razmatra prigovor i/ili žalbu i opravdanost istog, kao i moguća rešenja i donosi konačni zaključak. Pri tome se uzimaju u obzir svi dokazi dostavljeni od strane kupca, kao i interni zapisi Imenovanog tela o konkretnom poslu. Ukoliko se konstatuje kao svrsishodno, mogu se pozvati predstavnici Korisnika na usaglašavanje, dogovor oko načina rešavanja ili zatražiti dodatni podaci. O svim detaljima usaglašavanja vode se zapisi.

Konačni **zaključak o rešavanju prigovora** se donosi u roku od 30 dana od dana pokretanja postupka rešavanja (može se produžiti samo za period čekanja dostave



dodatnih podataka Korisnika ili usaglašavanja), u pisanom obliku (slobodna forma) i sadrži:

- informacije o podnetom prigovoru: datum, broj, podnosilac prigovora, referenca posla, kratak opis ili kopija podnetog prigovora, dostavljeni dokazi
- kratak opis postupka razmatranja i rešavanja prigovora, dodatno uključeni dokazi
- zaključak o prihvatanju ili neprihvatanju prigovora
- način rešavanja prigovora sa rokovima (ili predlog rešavanja ukoliko je potrebna saglasnost Korisnika ili zainteresovane strane)
- napomena o dodatno preduzetim ili planiranim internim merama (korektivne ili druge mere za sprečavanje ponavljanja neusaglašenosti iste vrste u Sistemu kvaliteta Imenovanog tela)
- datum rešavanja prigovora, potpis Rukovodioca kvaliteta
- u slučaju da korisnik nije zadovoljan odlukom ili načinom njenog rešavanja upućuje se da se obrati višoj instanci, tj. nadležnom ministarstvu.

Datum donošenja, zaključak o prihvatanju ili odbijanju prigovora i kratak opis načina rešavanja sa dodatnim merama se upisuje u obrazac **Evidencija prigovora**.

Zaključak o rešavanju prigovora se dostavlja podnosiocu prigovora i pristupa rešavanju. Ukoliko je potrebna saglasnost Korisnika ili zainteresovane strane, po njenom dobijanju ona se evidentira i tada pristupa rešavanju.

Sve prigovore potrebno je preispitati u smislu utvrđivanja potencijalnih neusaglašenosti. Rukovodilac kvaliteta je obavezan da u ovakvim slučajevima preduzme odgovarajuće aktivnosti koje će obezbediti:

- minimiziranje i uklanjanje posledica po korisnike usluga Imenovanog tela, proistekle iz neusaglašenosti u radu Imenovanog tela u što kraćem vremenskom periodu;
- da se preduzete korektivne i preventivne mere preduzmu efektivno i efikasno;

Preduzete aktivnosti na osnovu podnete prigovore se prate i vrši se ocena njihove efektivnosti i efikasnosti, o čemu se vodi evidencija u okviru zapisa **Evidencija prigovora**, u koji se unesu sve preduzete aktivnosti.



2.4. Informisanje

Informisanje podnosioca prigovora se obavlja u 3 faze:

- ukoliko je prigovor iznet usmeno, u roku od 1 radnog dana podnosilac prigovora se obaveštava se da dostavi pisani prigovor
- u roku od 8 radnih dana, podnosilac prigovora se obaveštava da je pokrenut postupak rešavanja koji će biti okončan u roku od 30 radnih dana od dana zvanično dostavljenog pisanom prigovora i eventualno se traže dodana pojašnjenja i dokazi (u tom slučaju rok teče od dana dostave tih dodatnih elemenata)
- u roku od 30 dana dana zvanično dostavljenog pisanog prigovora, podnosiocu prigovora se dostavlja Zaključak o rešavanju prigovora.

.....

KRAJ IZVODA IZ PRAVILNIKA.