REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

Odobrio: Direktor

Spec. dr vet. Mirko Popović

Sadržaj:

	Strana
1. Predmet i područje primene	2
2. Veza sa drugim dokumentima	2
3. Definicije i skraćenice	2
4. Odgovornosti i ovlašćenja	2
5. Opis aktivnosti	3
6. Dokumentacija	6
7. Korisnici dokumenta	6
8. Prilozi	7
9. Lista izmena	7

1. Predmet i područje primene

Ovom procedurom se definiše postupak primanja, vrednovanja i donošenja odluka o:

- prigovorima u delu laboratorijskih aktivnosti i poslova sertifikacije, kao i
- žalbama u delu poslova sertifikacije.

Ova procedura se primenjuje u svim organizacionim celinama Centra za ispitivanje namirnica.

2. Veza sa drugim dokumentima

- SRPS ISO 10002:2019, Menadžment kvalitetom - Zadovoljenje korisnika - Postupanje sa prigovorima u organizacijama;
- SRPS ISO/IEC 17025:2017, Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje;
- SRPS EN ISO/IEC 17065:2016, Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge;
- SRPS PAS A.K1.099:2010, Specifikacija zajedničkih zahteva sistema menadžmenta kao okvir za integrisanje (povučeno);
- Poslovnik o kvalitetu SRPS EN ISO/IEC 17065:2016, CIN-1;
- Neusaglašenosti, korektivne i preventivne mere i mere za poboljšanje, CIN-PR-3.

3. Definicije i skraćenice

Podnosilac prigovora/žalbe - osoba, organizacija ili njen predstavnik (korisnik/klijent), treće zainteresovano lice, koje podnosi prigovor/žalbu.

Prigovor - izraz nezadovoljstva, osim žalbe, upućen Centru koji se odnosi na njene laboratorijske aktivnosti ili rezultate ispitivanja ili na aktivnosti sertifikacije.

Žalba - zahtev podnosioca da se ponovo razmotri nepovoljna odluka po podnosioca, a u vezi sa poslovima sertifikacije proizvoda. Napomena - U nepovoljne odluke o sertifikaciji spadaju: odbijanje prihvatanje prijave za sertifikaciju, odbijanje da se nastavi postupak sertifikacija, zahtevi za korektivnim merama, odluka da se odbije, smanji, suspenduje ili ukine sertifikacija i bilo koja druga mera koja sprečava sticanje sertifikacije.

Izvestilac predmeta - lice imenovano za prikupljanje i razmatranje podataka u postupaku rešavanja prigovora.

Komisija za žalbe - lica imenovana za postupanje po žalbi (istraživanje, rešavanje i odlučivanje).

Odgovorno osoblje - osoblje koje je po ovoj proceduri uključeno u procese prijema, evidentiranja, vrednovanja/istraživanja, i donošenje odluka po prigovoru/žalbi.

4. Odgovornosti i ovlašćenja

Direktor je odgovoran za obezbeđenje uslova za nesmetan i efikasan rad na rešavanju prigovora/žalbi, vrednovanje predmeta prigovora i donošenje odluka po prigovorima iz dela aktivnosti laboratorije Centra. U slučaju da je na Direktor usmeren prigovor/žalba sve aktivnosti u ovom domenu obavlja Rukovodica službe pravnih i opštih poslova.

Rukovodilac službe pravnih i opštih poslova je odgovoran za početno preispitivanje prigovora i žalbi, predlaganje kompetentnog i odgovornog osoblja za sprovođenje postupaka u cilju rešavanja prigovora/žalbi. Rukovodilac službe pravnih i opštih poslova je odgovoran za praćenje i sprovođenja korektivnih i preventivnih mera proistekih iz prigovora/žalbi.

Osoblje imenovano za izvestioca predmeta i članove Komisije za žalbe, odgovorno je da postupke preispitivanja prigovora i žalbi sprovedu objektivno, nepristrasno, potpuno, poverljivo, stručno, i u skladu sa usvojenim sistemom menadžmenta Centra i ove procedure. U delu aktivnosti Centra koje se odnose na sertifikaciju izvestilac predmeta odgovoran je i za objektivno i nepristrasno donošenje odluke o predmetu prigovora.

Osoblje Centra koje je na posredan ili neposredan način bilo uključeno u aktivnosti Centra na koje se prigovor/žalba odnosi odgovorno je da na poziv izvestioca predmeta ili članova Komisije za žalbe, pruži neophodne podatke za rešavanje prigovora/žalbe.

Svaki zaposleni Centra odgovoran je da uputi podnosioca usmenog prigovora/žalbe na pravilan način podnošenja prigovora/žalbe odnosno na odgovorno osoblje za prijem prigovora/žalbe

Rukovodilac Službe pravnih i opštih poslova Centra i zaposleni u tom odeljenju odgovorni su za početno preispitivanje prigovora/žalbe, prijem i evidenciju prigovora/žalbi, praćenje statusa predmeta prigovora/žalbe, dostavljanje odgovora i rešenja podnosiocima, kao i čuvanje (arhiviranje) rešenih prigovora/žalbi.

5. Opis aktivnosti

5.1 Prijem prigovora/žalbe i evidencija

Prigovor/žalba podnese se u pismenom obliku na adresu sedišta Centra, neposrednom predajom u organizacionom delu Centra - Služba pravnih i opštih poslova, ili putem e-mail-a na adresu: kontakt@cin.co.rs.
U slučaju da nezadovoljan korisnik/klijent izrazi usmeni prigovor, odgovorno osoblje je dužno da ga uputi na pravilan način podnošenja prigovora odnosno na odgovorno lice za prijem prigovora.

Prigovor/žalba mora da sadrži podatke o podnosiocu (naziv lica, adresa, mesto, kontakt telefon i e-mail), jasno naveden opis predmeta prigovora/žalbe (kod žalbe se navodi broj i datum rešenja), odgovarajuće dokaze za navode iz prigovora/žalbe ukoliko su potrebni, zahtevani način ispravke.

Prigovor/žalba je uredna (sadrži sve neophodne elemente navedene u prethodnom stavu), kada se predmet prigovora odnosi na aktivnosti Centra i to:

- greška ili neusaglašenost u ispitivanju/uzorkovanju,
- nedostatke u izveštajima o ispitivanju,
- na nedostatke i propuste u postupcima kontrole i sertifikacije,
- pružanja tehničko administrativnih usluga korisniku odnosno klijentu, uključujući i vremenske rokove;

odnosno u slučaju žalbe:

- nepovoljnu odluku o sertifikaciji.

Nakon prijema prigovora/žalbe, Rukovodilac Službe pravnih i opštih poslova, proverava da li prigovor/žalba sadrži sve neophodne elemente navedene u gornjem delu teksta.
Ukoliko prigovor/žalba u pisanoj formi nije jasan i potkrepljen sa dovoljno argumenata, Rukovodilac službe pravnih i opštih poslova, kontaktira podnosioca prigovora/žalbi u cilju pojašnjavanja nejasnoća ili dobijanja dodatnih informacija, pri čemu potvrđuje prijem prigovora.
Nedostajući elementi se mogu i na licu mesta uneti u obrazac *Evidencija prigovora i žalbi CIN-PR-2/O-1*, ako je to moguće (javno dostupni podaci, dođe se do saznanja u njima na osnovu telefonskog razgovora sa podnosiocem i sl.).

U slučaju da prigovor/žalba sadrži sve potrebne elemente i kada se predmet prigovora odnosi na aktivnosti Centra, odnosno odluku o sertifikaciji, Služba pravnih i opštih poslova obaveštava podnoslioca o prijemu prigovora.

Uredan prigovor/žalbu, Služba pravnih i opštih poslova, zavodi kroz delovodnu knjigu, dodeljuje joj redni broj iz *Liste evidencije i praćenja statusa prigovora/žalbe (CIN-PR-2/L-1*, popunjava obrazac *Evidencija prigovora i žalbi (CIN-PR-2/O-1)* u delu koji se odnose na podatke neophodne za postupanje po prigovoru/žalbi. Nakon ovoga podnesni prigovor sa popunjenim obrascem *Evidencija prigovora/žalbe (CIN-PR-2/O-1)* dostavlja direktoru na dalji postupak.
Ugovorom sa korisnikom usluga (ili potpisani pojedinačnim zahtevom za ispitivanje) je definisano da se, za potrebe rešavanja prigovora informacije koje su vlasništvo klijenta (npr. rezultati ispitivanja i sl.) i smatraju se poverljivim, mogu učiniti javno dostupnim na zahtev državnih organa u skladu sa važećim materijalnim propisima, ali u svakom slučaju, ukoliko su takve informacije predmet prigovora, direktor obaveštava vlasnika informacija (elektronskom poštom, pisanim putem i sl.) da su iste predmet prigovora, ne navodeći bilo kakve bliže detalje u vezi istog.
Sve usmene primedbe na rad osoblja se evidentiraju u vidu poslovne beleške od strane Službe pravnih i opštih poslova. Opravdanost primedbe se preispituje na redovnom sastanku kolegijuma i u slučaju da je primedba na rad osoblja opravdana pokreće se procedura CIN-PR-3 Neusaglašenosti, korektivne i preventivne mere i mere za poboljšanje. Ova zapažanja se koriste kao jedan od ulaznih elemenata ocene zadovoljstva korisnika, a za potrebu preispitivanja od strane rukovodstva.

5.2 Rešavanje prigovora

Rukovodilac službe pravnih i opštih poslova još jednom proverava unete podatke i pošto utvrdi da sadrži sve neophodne elemente da bi se o njemu odlučivalo, predlaže direktoru izvestioce predmeta, koje imenuje direktor. U cilju obezbeđenja nepristrasnosti, nezavisnosti i objektivnosti, za izvestioce predmeta mogu se izabrati lica koje nisu bila posredno ili neposredno uključena ili povezana sa aktivnostima koje su predmet prigovora, a poseduju potrebno znanje i sposobnosti (kompetentnost) za proces istraživanja prigovora. Za izvestioce se može imenovati i eksterno osoblje koje poseduje neophodno znanje i veštine za rešavanje prigovora.

Izvestioci predmeta prikupljaju neophodne podatke za rešavanje prigovora u vidu raspoloživih zapisa, izjava osoblja koje je bilo uključeno/povezano sa aktivnostima na koje se prigovor odnosi. Ako je podnosilac prigovora iskazao zahtev u pogledu načina rešenja prigovora izvestilac predmeta će pri razmatranju uzeti u obzir i iskazani zahtev. Izvestilac predmeta nakon izvršene analize predmeta prigovora sastavlja *Izveštaj sa predlogom rešenja prigovora (CIN-PR-2/O-2),* koji se dostavlja Rukovodiocu službe pravnih i opštih poslova.

Kada se prigovor odnosi na rad angažovanog osoblja Centra, osoblju na čiji se rad prigovara mora se dati mogućnost izjašnjavanja o istom pisanim putem.

Direktor donosi konačnu odluku o prigovoru uzimajući u obzir predlog rešenja dobijen od izvestioca u vidu *Izveštaja sa predlogom rešenja prigovora (CIN-PR-2/O-2)* i svim dostavljenim relevantnim informacijama iz predmeta rešavanja prigovora.

U slučaju kada se predmet prigovora odnosi na aktivnosti Centra u poslovima sertifikacije, konačnu odluku o prigovoru donosi izvestilac predmeta.

Podnosilac prigovora se pisanim putem obaveštava o odluci o prigovoru, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

5.2.1 Odluke po prigovoru

Po podnetom prigovoru Centar može doneti odluku da se prigovor usvaja odnosno odbija. Odgovor podnosiocu prigovora koji se odbija obavezno sadrži razloge odbijanja prigovora, a moguće je navesti i alternativne mogućnosti rešenja.

5.2.2 Preduzimanje mera nakon rešavanja prigovora

Razmatranjem i rešavanjem prigovora, Centar dolazi i do saznanja koja koristi za poboljšanje sopstvenog sistema menadžmenta.

Kao posledicu rešavanja prigovora Centar može preduzeti neke od aktivnosti, kao što su: korektivne mere u cilju otklanjanja utvrđenih neusaglašenosti u postupku rešavanja prigovora; preventivne mere u cilju sprečavanja pojavljivanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo podnosioca prigovora u postupku sertifikacije; ocenu efikasnosti preduzetih korektivnih i preventivnih mera i po potrebi preduzimanja daljih akcija u cilju poboljšanja sistema menadžmenta Centra.

Mere se preduzimaju u skladu sa procedurom Neusaglašenosti, korektivne i preventivne mere i merama za poboljšanje, CIN-PR-3.

Jednom godišnje, tokom preispitivanja od strane rukovodstva, se analiziraju dobijeni prigovori, način njihovog rešavanja, donete odluke i preduzete mere.

5.3 Rešavanje žalbi

Centar rešava žalbe, koje su mu upućene, a koje se odnose na bilo koju nepovoljnu odluku donetu u aktivnostima sertifikacije. Za postupak rešavanja žalbi odgovorna je Komisija za žalbe (u daljem tekstu: Komisija), koja se sastoji od tri člana.

Žalba se može podneti u roku od 15 dana od dana prijema odluke nepovoljne za podnosioca. Rukovodilac službe pravnih i opštih poslova predlaže direktoru sastav Komisije za rešavanje žalbe. Članovi komisije se biraju iz reda osoblja Centra koje nije bilo posredno ili neposredno uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet žalbe, a imaju stručno znanje i veštine na osnovu kojih će moći pravilno da utvrde činjenično stanje, i donesu odluku po žalbi. U slučaju da Centar ne može da obezbedi članove Komisije iz reda sopstvenog osoblja može angažovati i eksterno osoblje koje poseduje stručno znanje i veštine neophodno za rešavanje predmetne žalbe. Članovi Komisije su u obavezi da potpišu Izjavu o poverljivosti i nepristrasnosti.

Osoblju koje je posredno ili neposredno bila uključeno ili povezano sa aktivnostima na koje se žalba odnosi, mora se dati mogućnost izjašnjavanja o istom pisanim putem.

Komisija prikuplja neophodne podatke za rešavanje žalbe, tako što vrši uvid u materijalne dokaze u vidu raspoloživih zapisa, izjave osoblja koje bilo uključeno /povezano sa aktivnostima na koje se žalba odnosi. Na osnovu utvrđenog činjeničnog stanja, Komisija donosi odluku po žalbi. Odluka o žalbi se donosi u roku od 30 dana od dana prijema žalbe, i podnosilac žalbe se bez odlaganja obaveštava o njoj.

Ukoliko podnosilac žalbe nije zadovoljan odlukom Komisije za žalbe, može pokrenuti sudski postupak pred nadležnim sudom.

5.3.1 Odluke po žalbi

Po podnetoj žalbi Centar donosi odluku u vidu **rešenja**. Komisija može doneti jednu od sledećih odluka:

1) odbiti žalbu i potvrditi odluku o sertifikaciji;
2) usvojiti žalbu, poništiti ili ukinuti u potpunosti ili delimično odluku o sertifikaciji i vratiti predmet na ponovno odlučivanje;
3) usvojiti žalbu, i izmeniti (preinačiti) odluku o sertifikaciji.

Ukoliko je odluka Komisije da se odluka o sertifikaciji koja je predmet žalbe poništi/ukine i/ili preinači, Komisija postupak odlučivanja sprovodi u skladu sa pravilima definisanim u CIN-SP-1 Proceduri sertifikacije.

U slučaju da je žalba usvojena, Centar preduzima odgovarajuće mere u skladu sa procedurom Neusaglašenosti, korektivne i preventivne mere i merama za poboljšanje, CIN-PR-3.

Jednom godišnje, tokom preispitivanja od strane rukovodstva, se analiziraju dobijene žalbe, način njihovog rešavanja, donete odluke i preduzete mere.

5.4. Dostavljanje odluke po prigovoru/žalbi podnosiocu

Spisi predmeta sa pratećim dokazima nakon sprovedenih postupaka istraživanja/analize i rešavanja (popunjen obrazac *Evidencije prigovora/žalbe CIN-PR-2/O-1*, Izveštaj sa predlogom rešenja prigovora/žalbe *CIN-PR-2/O-2* i ostale dokumentacije na kojoj je zasnovana odluka po prigovoru/žalbi), dostavljaju se Službi pravnih i opštih poslova na konačno uobličavanje teksta odgovora podnosiocu prigovora/žalbe. Nakon konačne izrade, odgovor se podnosiocu dostavlja u pisanom obliku na način koji je opredelio podnosilac prigovora (poštom, e-mailom).

5.5 Praćenje i čuvanje prigovora i žalbi

Služba pravnih i opštih poslova, i odgovorna lica po ovoj proceduri (izvestilac predmeta, predsednik Komisije za žalbe) prate tok postupka rešavanja prigovora/žalbe kroz popunjavanje *Liste evidencije prigovora i žalbi (CIN-PR-2/L-1).*

Po završetku postupka predmet prigovora (zapisi nastali u postupku rešavanja) se arhivira i čuva u elektronskoj formi (na serveru \\AZDAJA\17025_17065 zapisi) i u papirnoj formi u Službi pravnih i opštih poslova.

6. Dokumentacija

U primeni ove procedure koriste se i generišu sledeći zapisi:

Naziv zapisa	Oznaka	Mesto čuvanja	Vreme čuvanja	Forma
Lista evidencije i praćenja statusa prigovora/žalbe	CIN-PR-2/L-1	CIN-ova mreža \\AZDAJA\17025_17065 zapisi\CIN_PR_2 Režavanje prigovora i žalbi	trajno	elektronska
Evidencija prigovora/žalbe	CIN-PR-2/O-1	(e) CIN-ova mreža \\AZDAJA\17025_17065 zapisi\CIN_PR_2 Režavanje prigovora i žalbi (p) U Službi pravnih i opštih poslova /Registrator Prigovori i žalbe	(e) trajno (p) 5 godina	(e) elektronska, (p) papirna
Izveštaj sa predlogom rešenja prigovora/žalbe	CIN-PR-2/O-2	(e) CIN-ova mreža \\AZDAJA\17025_17065 zapisi\CIN_PR_2 Režavanje prigovora i žalbi (p) U Službi pravnih i opštih poslova /Registrator Prigovori i žalbe	(e) trajno (p) 5 godina	(e) elektronska, (p) papirna

7. Korisnici dokumenta

Ovaj dokument koriste svi saradnici Centra i odgovorna lica imenovana za postupanje po ovoj proceduri. Dokument je dostupan na internoj mreži CIN-a, na adresi \\AZDAJA\17025_17065 Dokumenta I i II nivoa\Integrisana dokumenta

Korisnici ovog dokumenta su i korisnici/klijenti Centra i treća zainteresovana lica. Ova procedura javno je dostupna na sajtu Centra ww.cin.co.rs

8. Prilozi

Nema.

9. Lista izmena

Sve izmene i revizije ovog i pratećih dokumenta biće upisane u ovu listu izmena. Poslednja, najnovija izmena se uvek unosi na vrh liste.

Izdanje/ izmena:	Kratak opisi izmene (poglavlje br., strana br.):	Datum izdanja/ izmene:	Izradio/li:	Preispitao/li:
8/2	Izmene tehničke prirode, lice ovlašćeno za odobravanje dokumenta	12.05.2023.	M.Obrenović	e-mail 12.05.2023.
8/1	Izmene tehničke prirode t.2, t.5.2,lice ovlašćeno za odobravanje dokumenta	31.05.2022.	M.Obrenović	e-mail 02.06.2022.
8/0	Usklađivanje sa zahtevima standarda SRPS ISO/IEC 17025:2017 i procedurom CIN-PR-1. Procedura izmenjena u svim tačkama.	01.07.2019.	M.Obrenović G.Simić A.Redžepović M.A.Simić Ž.Huljev	Na sastanku kolegijuma: 05.07.2019.
7.2	Preispitiano i usaglašeno sa novim standardom SRPS ISO/IEC 17025:2017	Mart 2019	Po planu revizije S.Raičević	V.Vračar S.Raičević
7.1	Izmena u tačkama 3.0 i 6.12 prema preporuci Komisije za nepristrasnost	13.02.2015.	M.Obrenović V.Vračar	-
7.0	Cela procedura - REVIZIJA	27.03.14.	M.Obrenović V.Vračar	-
6.1	Izmene po tačkama 1.0,3.0,4.1 i 4.2 i 5.9	15.06.2013.	V.Vračar S.Raičević	-
6.0	Cela procedura -revizija-bez suštinskih promena Promena oznake procedure i pripadajućih priloga CIN-PR-2	09.08.2012.	V.Vračar S.Raičević	-
5.0	Proceduru izradila Pravna služba -G.Simić i M. Minić	10.03.2010.	G.Simić M.Minić S.Raičević	-
4.0	Cela procedura- revizija	22.04.2006.	S.Raičević	-