




PRV. 10.12 Pravila za primanje,
vrednovanje i donošenje odluke o
prigovorima i žalbama



Arh.br. 79/23

24.04.2023



Izradio:		Datum izdavanja
Ljiljana Šoškić		24.04.2023

Lj.S.

Šošk.

SADRŽAJ

1. CILJ.....	3
2. PODRUČJE PRIMJENE.....	3
3. ODGOVORNOST.....	3
4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE.....	3
5. OPIS POSTUPKA.....	4
6. DOKUMENTI I ZAPISI.....	5



1. CILJ

Cilj ovog dokumenta je da definiše pravila prilikom primanja, vrednovanja i donošenje odluke o prigovorima i žalbama. Ova pravila su namijenjena Klijentu/nosiocu sertifikata.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Za poslovnu jedinicu MMCERT odgovornosti za primanje, vrednovanje i donošenje odluke o prigovorima i žalbama definisane su u POS.10.00 Poslovníkom za sertifikaciju u tački 7.13 Prigovori i žalbe.

U rješavanju prigovora/žalbi mogu biti uključene samo odgovorne osobe MMCERT-a koje nisu bile uključene u postupku sertifikacije proizvoda, za koji postoji prigovor ili žalba u prethodne dvije godine. Zaposleni u drugim organizacionim jedinicama MMInstituta, mogu biti uključeni u rješavanju, pod uslovom da u protekle dvije godine nisu pružali konsultantske usluge za Klijenta. Stranke uključene u prigovornom i žalbenom postupku moraju obezbijediti povjerljivost, objektivnost, nepristrasnost i odgovornost.

3. ODGOVORNOST

U zavisnosti od predmeta žalbe, lider GON-a/Rukovodilac OS-a i MK-a u MMCERT-a, je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju svih potrebnih informacija i dokumentovanje preduzetih mjera i čuvanje zapisa.

Rukovodilac OS-a i/ili MK MMCERT-a ocjenjuje efikasnost preduzetih mjera (da li je predmet adekvatno izrađen) i preduzima sve neophodne dodatne mjere kako bi spriječili njihovo ponavljanje.

MMCERT dostavlja pismenu izjavu podnosiocu žalbe/prigovora sa opisom preduzetih mjera, uključujući ishod konačnog žalbenog postupka odnosno prigovora.

4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

MMInstitut - Skraćeni naziv Tijela za ocjenu usaglašenosti građevinskih proizvoda MMInstitut d.o.o. Kotor;

MMCERT - Tjelo za sertifikaciju građevinskih proizvoda MMCERT;

MK - Menadžer kvaliteta za sistem menadžmenta kvalitetom **MMCERT**-a.

Prigovor je izraz nezadovoljstva pravnog ili fizičkog lica u vezi sa aktivnostima i procedurama TS i Klijenta. TS ocjenjuje važnost prigovora, a u slučaju opravdanosti preduzima odgovarajuće mjere. O rezultatima rješavanja prigovora, TS će pismeno obavijestiti podnosioca žalbe. Prave se zapisnici o svim prigovorima i preduzetim mjerama. Za prigovor koji nije podniet u pisanoj formi ili je iz neidentifikovanog izvora, TS postupa prema procjeni održivosti same pritužbe.

Žalba je zahtjev Klijenta za preispitivanje nepovoljne odluke TS o njegovom željenom statusu sertifikacije. Politika TS, prema Politici održivog razvoja, je da se ne stiču uslovi za podnošenje žalbi tokom procesa sertifikacije. Međutim, ako se žalba i pored toga podnese, ona se rješava bez odlaganja. O rezultatima postupka za rješavanje žalbi TS obavještava Klijenta, podnosioca žalbe,

i to pismeno.

5. OPIS POSTUPKA

5.1. OPŠTE

Prilikom zaključivanja ugovora korisnici moraju biti jasno obaviješteni o svojim obavezama i pravima, uključujući i pravo na prigovore i žalbe na usluge. Ovo se vrši podnošenjem dokumenta, Pravila PRV 10.12 Proces za primanje, vrednovanje i donošenje odluke o prigovorima i žalbama.

Informacije o načinu podnošenja prigovora (žalbe) od strane korisnika ili bilo kog zainteresovanog lica, biće dostupne objavljivanjem dokumenta na veb stranici MMINSTITUTA-Podružnica MMCERT.

Usmene i anonimne žalbe takođe treba da budu predmet rješavanja i analize.

5.2 PRIJEM PRIGOVORA I ŽALBE

Prijem prigovora/žalbe, u usmenoj ili pismenoj formi, vrši ROS/ZROS.

Rukovodilac otvara Obrazac za prigovore/žalbe (OB.10.12.1 Obrazac za prigovore i žalbe) i popunjava osnovne podatke primljene u pisanoj ili usmenoj formi, ukoliko klijent nije već sam popunio gore spomenuti obrazac.

Po prijemu prigovora/žalbe, TS potvrđuje da li se prigovor/žalba odnosi na aktivnosti sertifikacije za koje je odgovorno, pa u tom slučaju potvrđuje prijem i prosleđuje ga na razmatranje.

5.3 RAZMATRANJE PRIGOVORA/ŽALBE

U zavisnosti od prirode prigovora/žalbe, ROS ih prosleđuje nadležnima na dalju analizu i razmatranje.

Radi rješavanja prigovora/žalbe, neophodno je prikupiti i verifikovati sve neophodne informacije.

Nakon prijema podataka (dokaza) za predmetni prigovor/žalbu, donosi se odluka da se prihvata/ne prihvata. Po potrebi se formira tim/komisiju koja rješava (donosi odluku) po prigovoru/žalbi.

Napomena: Odluku po prigovoru/žalbi donose lica koja nisu učestvovala u postupku sertifikacije kod korisnika, nisu pružala konsultantske usluge, niti su bila zaposlena kod korisnika u periodu najmanje 2 godine unazad. Odluka je u slobodnoj formi.

5.4 OBAVEŠTENJE NAKON PRIGOVORA/ŽALBE

Konačan odgovor na rješenje nakon prigovora/žalbe, u slobodnoj pisanoj formi, dostavlja se licu koje podnosi prigovor/žalbu putem arhive od strane ROSa.

5.5 ARHIVIRANJE

Nakon završene obrade prigovora (žalbe), kompletnu dokumentaciju za klijenta sa Obrascem za prigovor/žalbu (OB.10.12.1 Obrazac za prigovore i žalbe), ROS predaje predstavniku rukovodstva koji upisuje prigovor u Registar prigovora/žalbi (OB.10.12.2 Registar prigovora i žalbe) i arhivira ga.

6. ZAPISI

R.br.	Naziv	Oznaka	Odlaganje na elektronskom mediju	Odlaganje na papirnom mediju	Period čuvanja
1.	Obrazac za prigovore i žalbe	OB.10.12.1	Desktop – Dokumentacija MMCERT	Registrator Arhiva - MMCERT	Do narednog ažuriranja
2.	Registar prigovora i žalbe	OB.10.12.2	Desktop – Dokumentacija MMCERT	Registrator Arhiva - MMCERT	Do narednog ažuriranja