

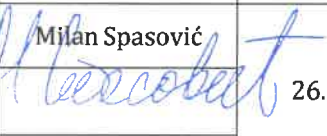


PROCEDURA ZA PRIGOVORE I ŽALBE

Izmena broj:	1	2	3	4	5
Datum:					
Odobrio:					
Potpis:					

	Izradio:	Kontrolisala:	Odobrio:	Datum primene:	Kopija broj:
Ime i prezime:	Milisav Smiljanić	Ivana Vranić	Milan Spasović	26.10.2022.	
Potpis:					
Datum:	19.10.2022.	24.10.2022.	26.10.2022.		

1. CILJ PROCEDURE

Procedura za prigovore i žalbe u *Kontrolnom telu Elektrovat* (skraćeno: KT) ima svrhu da dokumentuje postupak prijema, vrednovanja i donošenja odluke o prigovorima i žalbama, koje korisnici učine u vezi naručenog kontrolisanja i ocene usaglašenosti električnih instalacija niskog napona, gromobranskih instalacija, sigurnosnog osvetljenja, opreme transformatorskih stanica, prekidača u elektroenergetskim objektima, uređaja za zaštitu od prekomernih struja iz Obima akreditacije *Kontrolnog tela Elektrovat* i tako obezbedi dokaze o ispunjenju zahteva iz tačke 7.5 i tačke 7.6 referentnog standarda SRPS ISO/IEC 17020: 2012.

2. PODRUČJE PRIMENE

Proceduru primenjuju učesnici pri postupanju i rukovanju sa proizvodima / instalacijama koje kontrolišu.

3. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- SRPS ISO/IEC 17020 (2012.): Ocenjivanje usaglašenosti-Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje, tačka 7.5 i tačka 7.6,
- Zakon o opštem upravnom postupku („Sl. glasnik RS“, br. 18/16 i 95/18)

4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

4.1 Definicije

Žalba - Zahtev davaoca predmeta kontrolisanja *Kontrolnom telu Elektrovat* da se ponovo razmotri odluka koju je donelo u vezi sa tim predmetom.

Prigovor - Izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije *Kontrolnom telu Elektrovat* u vezi sa aktivnostima tog tela, na koji se očekuje odgovor.

Povratna informacija od klijenta – korisnika - Informacija dobijena u procesu istraživanja tržišta usluga radi prikupljanja podataka o reklamacijama klijenta-korisnika usluge posle pružanja usluge, uključujući zvanično upućene reklamacije klijenta, reakcije koje nisu iskazane kao formalne reklamacije i podatke prikupljene sopstvenom inicijativom davaoca usluge.

4.2 Skraćenice i njihova značenja

SM – Sistem menadžmenta,
RK – Rukovodilac kvaliteta,
TR – Tehnički rukovodilac i
KT – Kontrolno telo.

5. ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA

5.1 Za primenu ove procedure odgovorni su učesnici koji postupaju po prigovorima i žalbama klijenata tokom ispitivanja i kontrolisanja proizvoda / instalacije iz Obima akreditacije *Kontrolnog tela Elektrovat*.

5.2 Za kontrolu primene ove procedure odgovoran je TR.

6. OPIS TOKA PROCEDURE

6.1 Saradnja sa klijentima

Kontrolno telo Elektrovat, saraduje sa klijentima - korisnicima usluga i analizira njihove zahteve u vezi kontrolisanja proizvoda/instalacija iz svoga obima akreditacije, kako bi se razjasnile sve njihove potrebe i omogućilo praćenje i izvršenje kontrolisanja usaglašenosti, pri čemu *Kontrolno telo Elektrovat* obezbeđuje poverljivost podataka i rezultata kontrolisanja u odnosu na ostale klijente-korisnike usluge.

KT je uspostavilo Upitnik za prikupljanje povratnih informacija od klijenata. Zapažanja klijenata se analiziraju kao ulazni elementi prilikom preispitivanja SM od strane rukovodstva, na sastancima najvišeg rukovodstva *Kontrolnog tela Elektrovat*.

Kontrolno telo Elektrovat garantuje tajnost i bezbednost rezultata kontrolisanja usaglašenosti i vlasnička prava klijenta za sva merenja koja obavlja.

Rezultati kontrolisanja koja se obavljaju po pojedinačnim zahtevima za drugu stranu ili organe inspekcije ili sudske organe su poslovna tajna. Podatke, koji predstavljaju poslovnu tajnu, licima koja nisu naručilac kontrolisanja može saopštiti samo TR ili lice koje on za to ovlasti.

Kada postoji sumnja, prigovor ili žalba na kvalitet izvršene usluge, klijent može prisustvovati ispitivanju i kontrolisanju. TR je odgovoran da mu obezbedi pratnju i uvid samo u kontrolisanja koja se za njega obavljaju.

6.2 Prijem i evidencija prigovora i žalbi

Ukoliko klijent, ima prigovor ili žalbu na rad KT ili rezultate kontrolisanja, može da ih uruči u prostorijama *Kontrolnog tela Elektrovat*, popunjavanjem posebnog obrasca (4-17-7.5.6-02 - *Zapisnik o žalbi/prigovoru sa izveštajem*, koji je dostupan na sajtu *Kontrolnog tela Elektrovat*) sa jasno naznačenim primedbama na način i rezultat kontrolisanja ili na sadržaj Izveštaja o kontrolisanju, kojeg je *Kontrolno telo Elektrovat* u obavezi da izda bez obzira da li ili ne proizvod / instalacija ispunjavaju propisane zahteve. Može se žalba / prigovor uručiti i u drugom pisanom obliku i dostaviti ih ili poslati poštom ili preko mail-a na definisanu mail adresu. Poželjno je da budu jasni, argumentovani, precizno definisani i praćeni dokazima.

Kontrolno telo, po pravilu, potvrđuje prijem prigovora ili žalbe i obezbeđuje klijentu izveštaj o napretku i rezultatu. Utvrđuje da li se prigovor ili žalba odnose na poslove kontrolisanja iz prihvaćenog obima akreditacije za koje je odgovorno i, ako jeste, njima se bavi.

Žalbe i prigovori se evidentiraju tako što se na osnovu prijave i kompletne dokumentacije otvara i dopunjuje dosije 4-17-7.5.6-01 - *Evidencija žalbi i prigovora*, koji se sastoji od arhiviranih Zapisnika o žalbi ili prigovoru sa izveštajem i pokreće žalbeni postupak prosleđivanjem celokupne dokumentacije TR, zajedno sa, od strane klijenta koji se žali, popunjenim obrascem 4-17-7.5.6-02 - *Zapisnik o žalbi/prigovoru sa izveštajem*.

6.3 Istraživanje i analiza prigovora i žalbi

TR, RK i Kontrolor, svako u svom delu i u skladu sa svojim ovlašćenjima i odgovornostima, analiziraju pristigle žalbe ili prigovore, istražuju uzrok i daju predloge kako bi se trajno otklonio uzrok koji je doveo do žalbe ili prigovora.

Na redovnim sastancima, kada se vrši preispitivanje sistema menadžmenta od strane rukovodstva, prema proceduri 2-17-8.5 – *Preispitivanje sistema menadžmenta*, stavljaju se na dnevni red obavezno žalbe i prigovori na kvalitet rada KT, ukoliko ih je bilo i sprovodi se analiza, sa ciljem da se preduzmu korektivne mere. RK je odgovoran da priprema analize žalbi ili prigovora i da ih stavlja na dnevni red sastanka rukovodstva.

O svim žalbama, o načinu njihovog rešavanja, o korespondenciji sa klijentom tokom žalbenog postupka, kao i o preduzetim merama vodi se dosije 4-17-7.5.6-01 - *Evidencija žalbi i prigovora*.

6.4 Postupak rešavanja prigovora i žalbi

Svaka žalba i prigovor koji su prijavljeni i evidentirani uzimaju se u postupak razmatranja. *Kontrolno telo Elektrovat* kada primi prigovor ili žalbu odgovorno prikuplja, proverava i vrednuje sve informacije i podatke bitne za validaciju prigovora ili žalbe.

Ukoliko je prijava nejasno definisana ili neargumentovana, TR u ponovnom kontaktu sa klijentom-korisnikom usluga pokušava da sazna i jasno definiše sadržaj žalbe i o tome vodi zapis.

Ako je u pitanju žalba na kvalitet ispitivanja i kontrolisanja ili rezultat ili ocenu o usaglašenosti u *Izveštaju o kontrolisanju*, TR može naložiti da se ponovi ispitivanje i merenje, odnosno kontrolisanje. Kontrolor, koji je dobio zadatak da rešava problem žalbe, pošto je prikupio sve potrebne podatke, popunjava deo obrasca 4-17-7.5.6-02 - *Zapisnik o žalbi / prigovoru sa izveštajem*, koji se odnosi na predmetni prigovor ili žalbu i dostavlja ga TR.

6.5 Donošenje odluke po prigovoru i žalbi

Nakon ponovnog ispitivanja i kontrolisanja i analize rezultata TR sa Kontrolorom upoređuje nove dobijene rezultate ispitivanja i kontrolisanja sa rezultatima prethodnog merenja, koji su predmet žalbe. Na osnovu novih rezultata, donosi se odluka sa zaključkom o opravdanosti žalbe ili prigovora ili odluka o neopravdanosti žalbe ili prigovora. Klijentu se dostavlja novi *Izveštaj o kontrolisanju*, ako je tako rešilo KT ili odluka o odbijanju prigovora, odnosno žalbe. Bilo koji od navedenih zapisa, u vidu odgovora, dostavlja se klijentu, po pravilu u roku ne dužem od 15 radnih dana.

Odluke o žalbi ili prigovoru koje donosi *Kontrolno telo Elektrovat*, bez obzira na opravdanost prigovora ili žalbe, nemaju diskriminatorne mere prema klijentima koji su ih podneli.

6.6 Praćenje mera za rešavanja prigovora i žalbi

Ako je klijent koji se žalio bio u pravu u žalbenom zahtevu, *KT* će sprovesti sva naknadna merenja i kontrolisanja bez prava na nadoknadu troškova. Ako se potvrde identični rezultati kao u prethodnom ispitivanju i kontrolisanju i ustanovi da nema osnova za žalbu i prigovor klijenta, *Kontrolno telo Elektrovat*, ako oceni svrsishodnim, pokrenuće postupak za nadoknadu štete i troškova naknadnog merenja i kontrolisanja.

Ako naručilac posla-klijent nije zadovoljan načinom rešavanja žalbe, tj. ako smatra da ni novodobijeni rezultati nisu u skladu sa onim koje bi trebalo da se dobiju, tada se u dogovoru sa klijentom bira akreditovana Kontrolna organizacija koja vrši naknadna merenja, ispitivanja i kontrolisanje proizvoda / instalacije iz zahteva. Rezultat, tj. Izveštaj o kontrolisanju novoizabrane Kontrolne organizacije smatra se konačnim. Troškove merenja i uopšte kontrolisanja snose klijent ili *Kontrolno telo Elektrovat* u zavisnosti od dobijenih rezultata.

Ukoliko se dokaže kod nadležnog suda, da je pogrešno iskontrolisan proizvod / instalacija nanelo i dodatnu štetu i troškove prilikom njegovog korišćenja onda će pravičnu nadoknadu obešteti Preduzeće Elektrovat d.o.o. Beograd, kao pravni entitet.

6.7 Osiguranje da su preduzete adekvatne mere

Sve preduzete mere na otklanjanju uzroka prigovora i žalbi se prate u cilju osiguranja da su adekvatne i efikasne. O tim merama RK priprema izveštavanja, kao obavezan deo prilikom Preispitivanja SM od strane rukovodstva. Tom prilikom se daju i konkretna zaduženja za praćenje mera i ocenu njihove efektivnosti.

7. PRILOZI

RB	Naziv	Oznaka	Čuvanje		
			Mesto/medij	Vreme	Odgovorno lice
1.	Zapisnik o žalbi / prigovoru sa izveštajem	4-17-7.5.6-02	RK/ Registrator	Trajno	RK
2.	Evidencije žalbi i prigovora	4-17-7.5.6-01	RK/ Registrator	Trajno	RK
3.	Upitnik	Slobodna forma	RK/ Registrator	Trajno	RK

LISTA EVIDENCIJE IZMENA I DOPUNA

Tačka	Izmena/Dopuna		Datum	Funkcija/ Potpis
	Stari tekst	Novi tekst		