



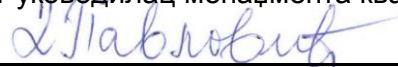
JUQS - Društvo za sertifikaciju i nadzor sistema kvaliteta d.o.o.

Докуменат	P-33-01
Издање	06/03.22
Страна	1 од 13

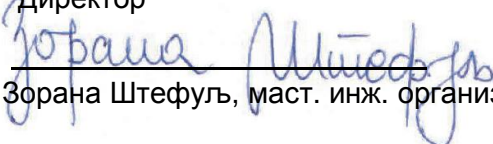
ЖАЛБЕ И ПРИГОВОРИ

P-33-01

Израдио:
Руководилац менаџмента квалитетом


Драгана Павловић, дипл. просторни планер

Одобрио:
Директор


Зорана Штефуљ, маст. инж. организ.наук.

Београд, март 2022. године
Издање 06



С А Д Р Ж А Ј

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ	3
2. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ	3
2.1. Дефиниције	3
2.2. Скраћенице	3
3. РЕФЕРЕНТНА ДОКУМЕНТА	3
4. ОПИС ПОСТУПКА	4
4.1. Поступак решавања жалби.....	4
4.1.1. Информисање клијената о жалбеном поступку.....	5
4.1.1.1. Слање жалбе.....	5
4.1.2. Обавештавање клијента о пријему жалбе	5
4.1.3. Евидентирање жалбе и сакупљање докумената која се односе на жалбу	5
4.1.4. Формирање Тима за решавање жалбе	6
4.1.5. Истраживање узрока жалбе.....	6
4.1.6. Доношење првостепене одлуке.....	6
4.1.7. Обавештавање клијента о првостепеној одлуци.....	6
4.1.8. Праћење жалбеног поступка	7
4.1.9. Спровођење корективне мере	7
4.1.10. Пријем другостепене жалбе	7
4.1.11. Доношење другостепене одлуке	7
4.1.12. Затварање жалбе.....	8
4.2. Приговори	8
4.2.1. Информисање у вези приговора	8
4.2.1.1. Слање приговора.....	8
4.2.2. Пријем и евидентирање приговора.....	9
4.2.3. Потврђивање приговора.....	9
4.2.4. Евидентирање и сакупљање докумената која се односе на предмет приговора	9
4.2.5. Почетно оцењивање приговора	9
4.2.6. Орочавање приговора.....	9
4.2.7. Истраживање приговора.....	9
4.2.8. Праћење приговора	10
4.2.9. Обавештавање клијента о провери са кратком најавом	10
4.2.10. Одговор на приговор.....	10
4.2.11. Саопштавање одлуке.....	10
4.2.12. Пријем и евидентирање другостепеног приговора.....	11
4.2.13. Сакупљање целокупне релевантне документације и прослеђивање Етичком савету.....	11
4.2.14. Додатно истраживање приговора	11
4.2.15. Другостепено одлучивање о приговору	11
4.2.16. Саопштавање одлуке Етичког савета	11
4.2.17. Спровођење мера и затварање приговора	11
5. ЗАПИСИ.....	13
6. ПРИЛОЗИ	13



1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Процедура описује:

- поступак информисања заинтересованих страна о подношењу жалби и приговора;
- пријем и обраду жалби/приговора;
- извештавање подносиоца о току поступка са жалбама/приговорима;
- вредновање жалбе/приговора;
- доношење одлука и извештавање о жалбама и приговорима.

Процедуру морају да знају запослени у JUQS-у, као и чланови сертификационих комисија и Етичког савета.

JUQS ће ову процедуру ставити на располагање свим заинтересованим странама.

2. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

2.1. Дефиниције

Жалба – захтев особе или организације која врши оцењивање усаглашености или је предмет оцењивања усаглашености, сертификационом телу да поново размотри одлуку коју је донело у вези са тим предметом

Приговор - изражавање незадовољства JUQS-у, које није жалба, било које особе или организације, у вези са активностима тог тела, на које се очекује одговор

Поступак решавања приговора и жалби – поступак који се примењује при решавању приговора и жалби корисника услуга на коректност, компетентност и професионалност сертификационог тела или сертификоване организације.

2.2. Скраћенице

JUQS – Društvo za sertifikaciju i nadzor sistema kvaliteta d.o.o.;

QMS – систем менаџмента квалитетом;

3. РЕФЕРЕНТНА ДОКУМЕНТА

Најновија издања следећих докумената садрже одредбе које чине и одредбе ове процедуре:

- Пословник о квалитету JUQS-а и друге процедуре и упутства наведена у Прилогу-Пословника о квалитету JUQS-а
- *Приказ процеса JUQS-а*
- *Приказ процеса жалби и приговори (MP-33)*
- SRPS ISO 9000:2015



- SRPS ISO 17000:2020
- SRPS ISO 17021-1:2015

4. ОПИС ПОСТУПКА

Код поступка за решавање жалби и приговора JUQS се придржава следећих принципа:

- све заинтересоване стране имају право да поднесу жалбу или приговор;
- JUQS се обавезује да ће чувати пословне тајне подносиоца жалбе или приговора и да ће поштовати све захтеве у вези са поверљивошћу;
- сва истраживања и одлуке о жалбама и приговорима неће резултирати било каквим дискриминаторским активностима;
- подносилац жалбе или приговора ће бити обавештаван о току одвијања поступка;
- када год је могуће, JUQS ће званично обавестити подносиоца жалбе или приговора о завршетку поступка;
- JUQS ће обезбедити да се спроведе свака корекција и корективна мера која се донесе у току решавања жалби и приговора;
- JUQS обезбеђује да лица ангажована у процесу поступања са жалбама не буду иста она која су извршила провере и донела одлуке о сертификацији, а у случају поступања са приговорима не буду исте особе које су учествовале у предмету приговора;
- JUQS ће утврдити, заједно са клијентом и подносиоцем приговора, да ли и у којој мери, предмет приговора и његово решење треба да буду јавно доступни.

4.1. Поступак решавања жалби

Поступак решавања жалби се спроводи кроз следеће активности:

- информисање клијената о жалбеном поступку;
- обавештавање клијента о пријему жалбе;
- евидентирање жалбе и сакупљање докумената која се односе на жалбу;
- формирање тима за решавање жалбе;
- истраживање узрока жалбе;
- доношење првостепене одлуке;
- обавештавање подносиоца жалбе о првостепеној одлуци;
- дефинисање корекција и корективних мера;
- праћење спровођења одлука и дефинисаних корекција и корективних мера донетих у жалбеном поступку;
- пријем другостепене жалбе;
- доношење другостепене одлуке;



- затварање жалбе;
- обавештавање подносиоца жалбе о коначној одлуци.

4.1.1. Информисање клијената о жалбеном поступку

Информације о жалбеном поступку се достављају клијентима у документу „*Општа правила JUQS-а за сертификацију система менаџмента*“ приликом давања понуде за иницијалну или предстојећу редовну проверу.

4.1.1.1. Слање жалбе

Подносилац жалбе може поднети жалбу на оцену усаглашености JUQS-у у року од 8 дана од дана пријема званичног извештаја о извршеној провери. Жалба се може поднети у слободној форми у писаном облику или на обрасцу *Жалба / Приговор*.

Прослеђивање жалбе JUQS-у се може вршити:

- имејлом или
- поштом.

4.1.2. Обавештавање клијента о пријему жалбе

По пријему жалбе на оцену усаглашености власник процеса контролише комплетност и разумљивост жалбе, као и усклађеност са дефинисаним начином и роковима у којима се жалба може поднети.

Пријем сваке жалбе треба да буде одмах потврђен подносиоцу жалбе (путем поште, телефона или имејла). За потврђивање пријема жалбе одговоран је власник процеса.

Уколико власник процеса констатује некомпетеност или нејасноћу у примљеној жалби, дужан је да о томе информиса подносиоца жалбе.

4.1.3. Евидентирање жалбе и сакупљање докумената која се односе на жалбу

Евидентирање жалбе подразумева сакупљање и уношење релевантних података у регистар жалби од стране власника процеса. Ти подаци садрже следеће информације:

- информације које се односе на идентификацију подносиоца жалбе (назив организације, адреса организације, ЕА кодови организације, особа за контакт);
- датум пријема жалбе;
- информације које се односе на саму жалбу;
- сертификовани системи менаџмента клијента који је уложио жалбу;
- датум и врста провере на чију оцену усаглашености се односи жалба;
- ознака и назив извештаја који се односе на предметну жалбу;
- имена чланова проверавачког тима који су учествовали у спорној провери;
- имена чланова сертификационе комисије који су разматрали дотични предмет уколико је у питању сертификациона или ресертификациона провера;



4.1.4. Формирање Тима за решавање жалбе

Директор формира тим за решавање жалбе који се састоји од три члана. При састављању тима води се рачуна о потребној компетентности чланова тима, као и о томе да лица ангажована у процесу поступања са жалбама не буду иста она која су извршила провере или донела одлуке о сертификацији.

4.1.5. Истраживање узрока жалбе

Тим за решавање жалбе процењује основаност жалбе и предлаже мере које треба подузети у вези са жалбом.

У случају оправдане жалбе тим утврђује следеће:

- у провери је погрешно интерпретирано чињенично стање;
- у провери је непотпуно утврђено чињенично стање;
- у провери је неправилно протумачен захтев стандарда;
- подносилац жалбе у својој жалби истиче нове чињенице и доказе.

4.1.6. Доношење првостепене одлуке

Након спроведеног истраживања тима за решавање жалби у случају оправдане жалбе и на њихов предлог, директор, доноси одлуку којом се:

- покушава постићи консензус и договор заинтересованих страна уз поштовање свих релевантних правила сертификације и акредитације;
- спречава могућа појава исте врсте жалбе у будућности;
- стављају ван снаге извештаји обухваћени жалбом, уколико је то потребно.

Минимизирање незадовољства клијента може да укључи:

- извињење;
- образложење;
- враћање новца;
- одштету;
- поновну проверу система менаџмента;
- проверу у циљу потврђивања новоизнетих доказа уколико их је клијент презентирао, итд.

У циљу отклањања узрока и спречавања појаве овакве врсте жалби директор налаже руководиоцу менаџмента квалитетом спровођење одговарајуће корективне мере.

Уколико се донесе одлука да је жалба неоснована,

4.1.7. Обавештавање клијента о првостепеној одлуци

Директор у писаној форми извештава подносиоца жалбе о одлуци и о поуци о даљем поступку уколико је подносилац жалбе незадовољан предложеним решењем.

Директор са подносиоцем жалбе утврђује да ли и у којој мери предмет жалбе и његово решење треба да буду јавно доступни.



У случају незадовољства одговором подносилац жалбе има могућност да се обрати надлежном министарству односно надлежном суду.

4.1.8. Праћење жалбеног поступка

Власник процеса је одговоран за праћење одвијања поступка са примљеном жалбом, што подразумева ажурирање регистра жалби и приговора и достављање Етичком савету и подносиоцу жалбе (на његов захтев), информације о току решавања жалбе.

Праћење жалбеног поступка се врши све док се не изврши затварање жалбеног поступка.

Цео ток поступка са жалбама се евидентира у регистру жалби и приговора.

4.1.9. Спровођење корективне мере

Руководилац менаџмента квалитетом је одговоран за доношење и спровођење корективне мере којом се отклања узрок и спречава појава овакве врсте жалбе што може да укључи:

- измену у политици,
- измену у процесу,
- измену у процедури, упутству и/или обрасцу,
- додатну едукацију проверавача;
- идентификовање узрока за постојање овакве врсте жалбе и спровођење анализе да би се утврдило да ли ова врста жалбе може да се одрази и на друге клијенте;
- предлог за промену састава проверавачког тима код поновне провере;
- иницирање поновног заседања Сертификационе комисије;
- предлог за преименовање Сертификационе комисије.

Поступак спровођења корективне мере је детаљније описан процедуром P-32-02 „Корективне/превентивне мере“.

4.1.10. Пријем другостепене жалбе

Уколико је клијент незадовољан одлуком JUQS-а, може у року од 8 дана од дана пријема одлуке поновити жалбу. Власник процеса је дужан да:

- евидентира приспеће жалбе на првостепену одлуку;
- припреми сву документацију која се односи на релевантну жалбу;
- обавести председника и чланове Етичког савета и дистрибуира им сакупљену документацију.

4.1.11. Доношење другостепене одлуке

Другостепену одлуку доноси Етички савет у поступку описаном у документу U-11-01 *Упутство за рад Етичког савета*. Одлука Етичког савета JUQS-а као највишег органа за решавање спорних питања у овом поступку је последња инстанца у одлучивању по питању жалби у оквиру JUQS-а. Одлуку потписује председник Етичког савета. Власник процеса ову одлуку прослеђује подносиоцу жалбе.



4.1.12. Затварање жалбе

Затварање жалбе се врши када:

- истекну рокови за пријем жалбе;
- клијент прихвати првостепену или другостепену одлуку и спроведу се мере донете тим одлукама о чему власник процеса информисао директора.

За евидентирање одлука и мера које се односе на жалбу одговоран је власник процеса.

Сви записи који се односе на жалбу смештају се у класер клијента (подносиоца жалбе) као и у посебни регистар у који се смештају приговори и жалбе. Регистар жалби се води и електронски и смештен је на серверу JUQS-а. Све решене жалбе имају статус "*затворена жалба*".

4.2. Приговори

Поступак решавања приговора се спроводи кроз следеће активности:

- информисање у вези приговора;
- пријем и евидентирање приговора;
- потврђивање приговора;
- сакупљање докумената која се односе на предмет приговора;
- почетно оцењивање приговора;
- орочавање приговора;
- истраживање приговора;
- праћење приговора;
- обавештавање клијента о провери са кратком најавом;
- слање одговора на приговор;
- саопштавање одлуке;
- пријем и евидентирање примедбе на првостепену одлуку у вези са приговором (другостепени приговор);
- сакупљање целокупне релевантне документације и прослеђивање Етичком савету;
- додатно истраживање приговора;
- другостепено одлучивање о приговору;
- саопштавање одлуке Етичког савета;
- спровођење мера и затварање приговора.

4.2.1. Информисање у вези приговора

4.2.1.1. Слање приговора

Подносилац приговора може исказати незадовољство подношењем приговора на поступак JUQS-а или сертификованог клијента. Приговор се подноси у слободној форми у писаном облику или на обрасцу *Жалба / Приговор*.



Прослеђивање приговора JUQS-у се може вршити:

- имејлом или
- поштом.

4.2.2. Пријем и евидентирање приговора

Пријем приговора подразумева уношење релевантних података у регистар приговора од стране власника процеса. Ти подаци садрже следеће информације:

- информације које се односе на идентификацију подносиоца приговора;
- датум пријема приговора;
- информације које се односе на сам приговор.

4.2.3. Потврђивање приговора

Пријем сваког приговора треба да буде одмах потврђен подносиоцу (на пример путем поште, телефона или е-маила). За потврђивање пријема приговора одговоран је власник процеса.

4.2.4. Евидентирање и сакупљање докумената која се односе на предмет приговора

Власник процеса по потврђивању пријема приговора идентификује релевантна документа која се односе на предмет приговора, прибавља наведена документа и обавештава директора.

4.2.5. Почетно оцењивање приговора

Након пријема, сваки приговор се процењује од стране Тима за истраживање приговора чије чланове именује директор, водећи рачуна да чланови нису претходно биле укључене у предмет приговора.

Са неоснованим приговорима се поступа у складу са активношћу која је описана у делу који се односи на саопштавање одлуке.

Приговоре који су квалификовани као основани се оцењују према критеријумима као што су озбиљност, утицај на безбедност, сложеност, утицај и потреба и могућности тренутног деловања. Резултат оцењивања је дефинисање рока до ког се мора донети одлука о приговору.

4.2.6. Орочавање приговора

Власник процеса информисе подносиоца приговора о року до кога је предвиђено решавање приговора. Уколико се подносилац приговора не слаже са предложеним роком, тим за решавање приговора преиспитује своју одлуку кроз поновно спровођење активности описаних у тачки 4.2.5 и покушава да рок за доношење одлуке усагласи са подносиоцем приговора.

4.2.7. Истраживање приговора

Уколико се приговор односи на сертификованог клијента, власник процеса му прослеђује достављени приговор. Мере у случају потребе прикупљања додатних информација од клијента на кога се приговор односи, могу обухватити и посебну проверу клијентовог система менаџмента уз кратку најаву. Директор одређује проверачки тим за овакву врсту провере и, уколико је то целисходно, именује



проверавачки тим који није учествовао у предходној провери система менаџмента клијента.

4.2.8. Праћење приговора

Власник процеса је одговоран за праћење процеса поступања са приговорима, што подразумева ажурирање регистра жалби и приговора и информисање Етичког савета и подносиоца приговора о току решавања приговора, све док се не изврши затварање приговора.

Цео ток поступка са приговорима се евидентира у регистру жалби и приговора.

4.2.9. Обавештавање клијента о провери са кратком најавом

Уколико је потребно обавити посебну проверу са кратким најавом, лице одговорно за вођење предмета уз евентуалну консултацију са руководиоцем процеса сертификације је одговоран да информише клијента о условима под којима ће се спроводити провера са кратком најавом.

4.2.10. Одговор на приговор

Након спроведеног одговарајућег истраживања, тим даје мишљење да ли је приговор оправдан или не и, уколико јесте, предлаже мере којима се покушава постићи консензус и договор свих заинтересованих страна, уз поштовање правила сертификације и акредитације, као и спречавање његове појаве у будућности.

Мера у односу на подносиоца приговора којом се минимизира његово незадовољство може да укључи:

- извињење,
- враћање новца,
- одштету,
- техничку помоћ,
- компензацију,
- поновну проверу система менаџмента итд.

Мера којом се спречава појава овакве врсте приговора може да укључи:

- измену у политици,
- измену у процесу,
- измену у процедури,
- идентификовање узрока за постојање овакве врсте приговора и спровођење анализе да би се утврдило да ли ова врста приговора може да се одрази и на друге клијенте.

У циљу спречавања поновне појаве овакве врсте приговора директор налаже руководиоцу менаџмента квалитетом спровођење одговарајуће корекције и корективне мере.

4.2.11. Саопштавање одлуке

Директор процењује дато мишљење и евентуално предложене мере тима и налаже њихову реализацију или их враћа на поновно разматрање. Уколико се, на основу



истраживања тима, процени да је приговор неоправдан или да је приговор оправдан и да су предложене мере задовољавајуће, директор о томе у писаној форми извештава подносиоца приговора. Извештај садржи и поуку о даљем поступку уколико је подносилац приговора незадовољан предложеним решењем. Даљи поступак је другостепено одлучивање о приговору.

Уколико је приговор оправдан, директор са подносиоцем приговора и клијентом на кога се приговор односио утврђује да ли и у којој мери, предмет приговора и његово решење треба да буду јавно доступни.

Уколико је подносилац приговора или клијент незадовољан саопштеном одлуком има право да се обрати надлежном министарству или надлежном суду.

4.2.12. Пријем и евидентирање другостепеног приговора

Уколико је подносилац приговора или клијент незадовољан саопштеном одлуком има право да се обрати Етичком савету. Одлука Етичког савета JUQS-а као највишег органа за решавање спорних питања у одлучивању по питању приговора је последња инстанца у оквиру JUQS-а. Одлуку потписује председник Етичког савета.

Власник процеса је одговоран да евидентира у регистру приговора другостепени приговор и потврди подносиоцу приговора пријем другостепеног приговора.

4.2.13. Сакупљање целокупне релевантне документације и прослеђивање Етичком савету

Власник процеса је одговоран да:

- припреми сву релевантну документацију која се односи на предметни приговор уз сарадњу са особом одговорном за предмет;
- обавести председника и чланове Етичког савета и дистрибуира им сакупљену документацију.

4.2.14. Додатно истраживање приговора

Етички савет анализира расположиву документацију и процењује оправданост другостепеног приговора као и предузете мере у случају оправданог приговора. У том циљу може вршити и додатно истраживање приговора.

4.2.15. Другостепено одлучивање о приговору

Етички савет у својој одлуци може променити одлуку донету у првостепеној одлуци споменутој у тачки 4.2.10. Одлука се доноси према поступку описаном у документу U-11-01 *Упутство за рад Етичког савета* и мора да буде потписана од стране председника Етичког савета и да садржи образложење.

4.2.16. Саопштавање одлуке Етичког савета

Власник процеса прослеђује одлуку Етичког савета поштом уз напомену да су овом одлуком исцрпљени интерни ресурси JUQS-а.

4.2.17. Спровођење мера и затварање приговора

Уколико подносилац приговора прихвати понудјену одлуку или меру, власник процеса је одговоран за њено спровођење, као и евидентирање свих одлука и мера које се односе на приговор.



Жалбе и приговори

Документ	P-33-01
Издање	06/03.22
Страна	12 од 13

Сви записи који се односе на приговор смештају се у класер клијента на који се приговор односио, као и у посебни регистар у који се смештају приговори и жалбе. Регистар приговора се води и електронски и смештен је на серверу JUQS-а. Сви приговори чије су мере или одлуке прихваћене од стране подносиоца приговора имају статус "затворен приговор".

Ако подносилац приговора одбаци понудјену одлуку или меру, приговор мора остати отворен. То треба да буде забележено, а подносилац приговора треба да буде обавештен о расположивим алтернативним видовима интерних или екстерних ресурса.

JUQS наставља да прати напредовање приговора све док се сви могући разумни интерни и екстерни ресурси не исцрпе или подносилац приговора не буде задовољан.



Жалбе и приговори

Документ	P-33-01
Издање	06/03.22
Страна	13 од 13

5. ЗАПИСИ

У процедури су дефинисани следећи записи наведени у табели 1.

Ознака обрасца	Ознака записа	Назив записа	Време чувања	Учесници у изради записа
F-33-01	Z-33-01-gg- <i>nn</i>	Жалба / Приговор		Подносилац жалбе/приговора, Власник процеса
F-33-02	Z-33-02-gg- <i>nn</i>	<i>Извештај тима за истраживање жалбе/приговора</i>		Власник процеса, вођа тима за истраживање жалбе/приговора
F-33-03	Z-33-03-gg- <i>nn</i>	<i>Одлука по жалби / приговору</i>		Власник процеса, директор, председник Етичког савета
F-33-04	Z-33-04-gg- <i>nn</i>	<i>Регистар жалби и приговора</i>		Власник процеса

Табела 1 - Записи чији се обрасци дефинишу у процедури

6. ПРИЛОЗИ

У овој процедури нема прилога.