

# POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

Izradio: Vladimir Bukarica	Odobrio: Perica Luković, direktor
-------------------------------	--------------------------------------

*Vladimir Bukarica*

*Perica Luković*

## 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Dokumentom je definisano postupanje sa prigovorima i žalbama koji su upućeni Kontrolnom telu „ORTEL DOO Čačak“.

## 2. ODGOVORNOST

Direktor „ORTEL DOO Čačak“ je odgovoran za sprovođenje postupka rešavanja prigovora i žalbi, utvrđivanje osnova za donošenje odgovarajuće odluke u vezi prigovora i žalbe, kao i predlaganje korektivnih/preventivnih mera koje mogu proizaći iz rezultata rešavanja prigovora i žalbe.

Zaposleni u Kontrolnom telu „ORTEL DOO Čačak“ su odgovorni za sprovođenje aktivnosti proisteklih iz rezultata rešavanja prigovora i žalbe, svako u svom domenu odgovornosti.

## 3. OPIS AKTIVNOSTI

### 3.1 Opšte

Postupak rešavanja prigovora ili žalbe obuhvata sledeće aktivnosti:

- prijem i evidentiranje;
- razmatranje i rešavanje;
- izveštavanje podnosioca prigovora ili žalbe o rezultatu rešavanja prigovora ili žalbe.

### 3.2 Prijem i evidentiranje

Prigovor ili žalba se, po pravilu, dostavljaju Kontrolnom telu „ORTEL DOO Čačak“ u roku ne dužem od 15 dana od dana realizacije kontrolisanja/situacije koja je uzrok prigovora.

Postupak rešavanja prigovora i žalbi dostupan je na internet stranici „ORTEL DOO Čačak“.

Prigovor ili žalba se primaju putem dopisa, e-maila ili kontakt forme na internet stranici „ORTEL DOO Čačak“.

Prigovor ili žalba se evidentira u Evidenciji prigovora i žalbi, OB.06.01, pri čemu mu se dodeljuje jedinstveni evidencioni broj (xx/yyyy, gde xx predstavlja redni broj, a yyyy, tekuću godinu). Prigovor ili žalba se pre evidentiranja razmatra u cilju određivanja da li spada u domen rada Kontrolnog tela „ORTEL DOO Čačak“.

Direktor obaveštava podnosioca prigovora ili žalbe da je isti uzet u razmatranje.

### **3.2 Razmatranje i rešavanje prigovora ili žalbe**

Direktor organizuje sastanak sa tehničkim rukovodiocem u cilju razmatranja navoda iz prigovora ili žalbe i analiziraju se svi zapisi i informacije u vezi sa njim. Sastanku, po potrebi mogu prisustvovati i druga lica. Na zahtev direktora, lica koja su učestvovala u aktivnostima kontrolisanja koja su predmet prigovora ili žalbe moraju se o njemu izjasniti pisanim putem. U postupku rešavanja prigovora ili žalbe učestvuju osobe koje su nezavisne u odnosu na predmet prigovora ili žalbe.

U slučaju žalbe razmatra se da li je blagovremena i izjavljena od strane ovlašćenog lica, kao i svi navodi iz žalbe i analiziraju se svi zapisi u vezi sa tim.

Nakon izvršene detalje analize prigovora ili žalbe, donosi se pisani zaključak uz sva neophodna obrazloženja donete odluke.

Vreme trajanja rešavanja prigovora ili žalbe, po pravilu je, ne duže od 15 dana od datuma prijema prigovora ili žalbe.

### **3.3 Izveštavanje**

Podnosilac prigovora ili žalbe se pisanim putem obaveštava o rezultatu rešavanja prigovora ili žalbe, s tim da odgovor na žalbu sadrži i pouku o pravnom leku.

U Evidenciju prigovora i žalbi, OB.06.01 unosi se veza sa pisanim odgovorom podnosiocu prigovora ili žalbe i predmet se arhivira.

### **3.4 Mere prositekile iz rešavanja prigovora ili žalbe**

Posle svakog zaključenog procesa rešavanja prigovora ili žalbe, rukovodilac kvaliteta/ tehnički rukovodilac analiziraja uzrok nastanka situacije koja je dovela do prigovora ili žalbe i pokreću odgovarajuće mere, ukoliko je potrebno, da se iste ne bi ponovile.

## **4. ZAPISI**

OZNAKA	NAZIV	ROK ČUVANJA	ODGOVORAN	MESTO ČUVANJA
OB.06.01	Evidencija prigovora i žalbi	trajno	Rukovodilac kvaliteta	Arhiva rukovodioca kvaliteta

## **5. PRILOZI**

Nema.