



## ŽALBE I PRIGOVORI

Dokumenat	JC.P.33-01
Izdanje	4
Strana	1 od 13

## ŽALBE I PRIGOVORI

JC.P.33-01

Izradio:

  
\_\_\_\_\_  
Aleksandar Perović

Odobrio:  
Direktor

  
\_\_\_\_\_  
Miličko Vuković

Bar, oktobar 2016. godine

**S A D R Ž A J**

<b>1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINICIJE I SKRAĆENICE .....</b>	<b>3</b>
2.1. Definicije.....	3
2.2. Skraćenice.....	3
<b>3. REFERENTNA DOKUMENTA .....</b>	<b>3</b>
<b>4. OPIS POSTUPKA .....</b>	<b>4</b>
4.1. Postupak rešavanja žalbi .....	4
4.1.1. Informisanje klijenata o žalbenom postupku .....	5
4.1.1.1. Slanje žalbe .....	5
4.1.2. Obaveštavanje klijenta o prijemu žalbe.....	5
4.1.3. Evidentiranje žalbe i sakupljanje dokumenata koja se odnose na žalbu	5
4.1.4. Formiranje i Imenovanje Tima za rešavanje žalbe.....	6
4.1.4.1. Dužnosti, obaveze i odgovornosti članova tima za rešavanje žalbe.	6
4.1.4.2. Ovlašćenja članova tima za rešavanje žalbi .....	6
4.1.4.3. Kompetentnost članova Tima za rešavanje žalbe.....	6
4.1.5. Istraživanje uzroka žalbe .....	7
4.1.6. Donošenje prvostepene odluke .....	7
4.1.7. Obaveštavanje klijenta o prvostepenoj odluci.....	7
4.1.8. Praćenje žalbenog postupka .....	7
4.1.9. Sprovođenje korektivne mere .....	8
4.1.10. Donošenje drugostepene odluke .....	8
4.1.11. Zatvaranje žalbe .....	8
4.2. Prigovori.....	8
4.2.1. Informisanje u vezi prigovora.....	9
4.2.1.1. Slanje prigovora.....	9
4.2.2. Prijem i evidentiranje prigovora.....	9
4.2.3. Potvrđivanje prigovora .....	9
4.2.4. Evidentiranje i sakupljanje dokumenata koja se odnose na predmet prigovora .....	9
4.2.5. Početno ocenjivanje prigovora .....	10
4.2.6. Oročavanje prigovora .....	10
4.2.7. Istraživanje prigovora .....	10
4.2.8. Praćenje prigovora.....	10
4.2.9. Obaveštavanje klijenta o proveru sa kratkom najavom .....	10
4.2.10. Odgovor na prigovor .....	10
4.2.11. Saopštavanje odluke .....	11
4.2.12. Prijem i evidentiranje drugostepenog prigovora .....	11
4.2.13. Sakupljanje celokupne relevantne dokumentacije i prosleđivanje Etičkom savetu .....	11
4.2.14. Dodatno istraživanje prigovora .....	11
4.2.15. Drugostepeno odlučivanje o prigovoru .....	12
4.2.16. Saopštavanje odluke Etičkog saveta .....	12
4.2.17. Sprovođenje mera i zatvaranje prigovora.....	12
<b>5. ZAPISI .....</b>	<b>13</b>
<b>6. PRILOZI.....</b>	<b>13</b>

## 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Procedura podržava proces rešavanja žalbi i prigovora prikazan u mapi procesa „MP 33 – Žalbe i prigovori”. Procedura opisuje:

- postupak informisanja o dostavljanju žalbi i prigovora;
- prijem i obradu žalbi i prigovora;
- izveštavanje podnosioca o toku postupka sa žalbama i prigovorima;
- donošenje odluka i izveštavanje o žalbama i prigovorima.

Proceduru moraju da znaju zaposleni u JUGOINSPEKT CONTROL-u PJ Sertifikacija, kao i članovi Etičkog saveta.

Proceduru moraju da poznaju zaposleni u JUGOINSPEKT CONTROL-u PJ Sertifikacija na radnim mestima vodećih proveravača, kao i članovi sertifikacionih komisija.

JUGOINSPEKT CONTROL PJ Sertifikacija će ovu proceduru staviti na raspolaganje svim zainteresovanim stranama.

## 2. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

### 2.1. Definicije

**Žalba** – Žalba podnosioca JUGOINSPEKT CONTROL-u PJ Sertifikacija na ocenu usaglašenosti, sa željom da sertifikaciono telo ponovo razmotri odluku koja se odnosi na ocenu usaglašenosti.

**Prigovor** - Izraz nezadovoljstva JUGOINSPEKT CONTROL-u PJ Sertifikacija, bilo koje osobe ili organizacije na aktivnosti sertifikacionog tela, (izuzev žalbe) na koju se očekuje odgovor.

**Postupak rešavanja prigovora i žalbi** – postupak koji se primenjuje pri rešavanju prigovora i žalbi korisnika usluga na korektnost, kompetentnost i profesionalnost sertifikacionog tela ili sertifikovane organizacije.

### 2.2. Skraćenice

JUGOINSPEKT CONTROL Poslovna jedinica sertifikacija - PJ Sertifikacija;

QMS – sistem menadžmenta kvalitetom;

## 3. REFERENTNA DOKUMENTA

Najnovija izdanja sledećih dokumenata sadrže odredbe koje čine i odredbe ove procedure.

- Poslovnik o kvalitetu PJ Sertifikaciji druge procedure i uputstva navedena u Prilogu Poslovnika o kvalitetu PJ Sertifikacija.

- *Prikaz procesa PJ Sertifikacija*
- *Prikaz procesa žalbi i prigovori (MP-33)*
- ISO 9000
- ISO 17000
- ISO 17021-1

## **4. OPIS POSTUPKA**

Kod postupka za rešavanje žalbi i prigovora PJ Sertifikacija se pridržava sledećih principa:

- sve zainteresovane strane imaju pravo da podnesu prigovor ili žalbu;
- PJ Sertifikacija se obavezuje da će čuvati poslovne tajne podnosioca prigovora ili žalbe i da će poštovati sve zahteve u vezi sa poverljivošću;
- sva istraživanja i odluke o žalbama i prigovorima neće rezultirati bilo kakvim diskriminatorskim altivnostima;
- podnosilac žalbe ili prigovora će biti obaveštavan o toku odvijanja postupka;
- kada god je moguće, PJ Sertifikacija će zvanično obavestiti podnosioca prigovora ili žalbe o završetku postupka;
- PJ Sertifikacija će obezbediti da se sprovede svaka korekcija i korektivna mera koja se donese u toku rešavanja žalbi i prigovora;
- PJ Sertifikacija obezbeđuje da lica angažovana u procesu postupanja sa žalbama ne budu ista ona koja su izvršila provere i donela odluke o sertifikaciji, a u slučaju postupanja sa prigovorima ne budu iste osobe koje su učestvovala u predmetu prigovora.
- PJ Sertifikacija će utvrditi, zajedno sa klijentom i podnosiocem prigovora, da li i u kojoj meri, predmet prigovora i njegovo rešenje treba da budu javno dostupni.

### **4.1. Postupak rešavanja žalbi**

Postupak rešavanja žalbi se sprovodi kroz sledeće aktivnosti:

- informisanje klijenata o žalbenom postupku;
- obaveštavanje klijenta o prijemu žalbe;
- evidentiranje žalbe i sakupljanje dokumenata koja se odnose na žalbu;
- formiranje tima za rešavanje žalbe;
- istraživanje uzroka žalbe;
- donošenje prvostepene odluke;
- obaveštavanje klijenta o prvostepenoj odluci;
- definisanje korekcija i korektivnih mera;
- praćenje sprovođenja odluka i definisanih korekcija i korektivnih mera donetih u žalbenom postupku;
- prijem drugostepene žalbe;
- donošenje drugostepene odluke;

- zatvaranje žalbe.

#### **4.1.1. Informisanje klijenata o žalbenom postupku**

Informacije o žalbenom postupku se dostavljaju klijentima u dokumentu „Opšta pravila PJ Sertifikacija za sertifikaciju sistema menadžmenta“ prilikom davanja ponude.

##### **4.1.1.1. Slanje žalbe**

Podnosilac žalbe može podneti žalbu na ocenu usaglašenosti PJ Sertifikacija u roku od 8 dana od dana prijema zvaničnog izveštaja o izvršenoj proveru. Žalba se može podneti u slobodnoj formi u pisanom obliku ili na obrascu *Žalba / Prigovor*.

Prosleđivanje žalbe PJ Sertifikacija se može vršiti:

- e-mailom;
- poštom;
- faksom.

#### **4.1.2. Obaveštavanje klijenta o prijemu žalbe**

Po prijemu žalbe na ocenu usaglašenosti vlasnik procesa kontroliše kompletnost i razumljivost žalbe, kao i usklađenost sa definisanim načinom i rokovima u kojima se žalba može podneti.

Prijem svake žalbe treba da bude odmah potvrđen podnosiocu žalbe (putem pošte, telefona ili e-maila). Za potvrđivanje prijema žalbe odgovoran je vlasnik procesa.

Ukoliko vlasnik procesa konstatuje nekompletnost ili nejasnoću u primljenoj žalbi, dužan je da o tome informiše podnosioca žalbe.

#### **4.1.3. Evidentiranje žalbe i sakupljanje dokumenata koja se odnose na žalbu**

Evidentiranje žalbe podrazumeva sakupljanje i unošenje relevantnih podataka u registar žalbi od strane vlasnika procesa. Ti podaci sadrže sledeće informacije:

- informacije koje se odnose na identifikaciju podnosioca žalbe (naziv organizacije, adresa organizacije, EA kodovi organizacije, osoba za kontakt);
- datum prijema žalbe;
- informacije koje se odnose na samu žalbu;
- sertifikovani sistemi menadžmenata klijenta koji je uložio žalbu;
- datum i vrsta provere na čiju ocenu usaglašenosti se odnosi žalba;
- oznaka i naziv izveštaja koji se odnose na predmetnu žalbu;
- imena članova proveravačkog tima koji su učestvovali u spornoj proveru;
- imena članova sertifikacione komisije koji su razmatrali dotični predmet ukoliko je u pitanju sertifikaciona ili resertifikaciona provera;

#### **4.1.4. Formiranje i imenovanje tima za rešavanje žalbe**

Direktor u saradnji sa Rukovodiocem PJ Sertifikacija formira i imenuje Tim za rešavanje žalbi uz poštovanje načela nepristrasnosti, nezavisnosti i objektivnosti. Prilikom imenovanja članova Tima za rešavanje žalbi, strogo se vodi računa da li član ispunjavaju potrebnu kompetentnost, kao i o tome da lica angažovana u procesu postupanja sa žalbama ne budu ista ona koja su izvršila provere ili donela odluke o sertifikaciji.

Tim za rešavanje žalbi predstavlja tročlanu komisiju koja se sastoji od Vođe i dva člana. Članovi tima se biraju iz redova vodećih proveravača, tehničkih eksperata i eksperata za zakonsku regulativu.

Uslovi za imenovanje članova Tima za rešavanje žalbi:

- da ispunjava propisanu kompetentnost
- da nije vršio proveru u datoj organizaciji
- da nije učestvovao u donošenju odluke o sertifikaciji za datu organizaciju
- da potpiše Izjavi o nepristrasnosti
- da potpiše Izjavu o čuvanju poslovne tajne

##### **4.1.4.1. Dužnosti, obaveze i odgovornosti članova tima za rešavanje žalbe**

Članovi tima su obavezni da prisustvuju zasedanju prilikom koga se rešava žalba i dužni su da razmotre celokupnu dostavljenu dokumentaciju u vezi sa predmetom žalbe, istraže uzrok žalbe i donesu odluku o proceni osnovanosti žalbe i predlog mera koje treba poduzeti u vezi sa žalbom. Odluka se donosi većinom glasova. Vođa tima je dužan da odluku dostavi vlasniku procesa upravljenj žalbama i prigovorima, koji dalje postupa kako je propisano ovom procedurom.

##### **4.1.4.2. Ovlašćenja članova tima za rešavanje žalbi**

Imenovani članovi tima imaju pravo da zatraže dodatne informacije i zapise od podnosioca žalbe, ili da se obrate vlasniku procesa upravljenj žalbama i prigovorima da potrebne dodatne informacije od podnosioca žalbe ili tima koji je učestvovao u proveru ili komisije koja je donela odluku dostavi u što kraćem vremenskom roku.

##### **4.1.4.3. Kompetentnost članova Tima za rešavanje žalbe**

Kompetentnost članova Tima za rešavanje žalbe je od velikog značaja i može direktno uticati na adekvatnost rada tima i donošenja odluke.

Potrebna kompetentnost za Vođu Tima za rešavanje žalbe:

- Stečena visoka stručna sprema
- Najmanje 5 godina radnog iskustva iz oblasti sertifikacije
- Aktivan status vodećeg proveravača za određeni sistem
- Potrebna kompetentnost u skladu sa Maticom tehničkih oblasti

Potrebna kompetentnost za Člana tima za rešavanje žalbe:

- Stečena visoka stručna sprema

- Najmanje 3 godina radnog iskustva iz oblasti sertifikacije
- Aktivan status vodećeg proveravača za određeni sistem

#### 4.1.5. Istraživanje uzroka žalbe

Tim za rešavanje žalbe procenjuje osnovanost žalbe i predlaže mere koje treba poduzeti u vezi sa žalbom.

U slučaju opravdane žalbe tim utvrđuje sledeće:

- u proveru je pogrešno interpretirano činjenično stanje;
- u proveru je nepotpuno utvrđeno činjenično stanje;
- u proveru je nepravilno protumačen zahtev standarda;
- podnosilac žalbe u svojoj žalbi ističe nove činjenice i dokaze.

#### 4.1.6. Donošenje prvostepene odluke

Nakon sprovedenog istraživanja tima za rešavanje žalbi u slučaju opravdane žalbe i na njihov predlog, Direktor u saradnji sa Rukovodiocem PJ Sertifikacija, donosi odluku kojom se:

- pokušava da se postigne konsenzus i dogovor zainteresovanih strana uz poštovanje svih relevantnih pravila sertifikacije i akreditacije;
- sprečava moguća pojava iste vrste žalbe u budućnosti;
- stavljaju van snage izveštaji obuhvaćeni žalbom, ukoliko je to potrebno.

Minimiziranje nezadovoljstva klijenta može da uključuje:

- izvinjenje;
- obrazloženje;
- vraćanje novca;
- odštetu;
- ponovnu proveru sistema menadžmenta;
- proveru u cilju potvrđivanja novo iznetih dokaza ukoliko ih je klijent prezentirao, itd.

U cilju otklanjanja uzroka i sprečavanja pojave ovakve vrste žalbi Rukovodilac PJ Sertifikacija sprovodi odgovarajuće korektivne mere.

#### 4.1.7. Obaveštavanje klijenta o prvostepenoj odluci

Rukovodilac PJ Sertifikacija na memorandumu pismeno izveštava podnosioca žalbe o odluci i o pouci o daljem postupku ukoliko je podnosilac žalbe nezadovoljan predloženim rešenjem.

Rukovodilac PJ Sertifikacija sa podnosiocem žalbe utvrđuje da li i u kojoj meri predmet žalbe i njegovo rešenje treba da budu javno dostupni.

#### 4.1.8. Praćenje žalbenog postupka

Vlasnik procesa je odgovoran za praćenje odvijanja postupka sa primljenom žalbom, što podrazumeva ažuriranje registra žalbi i prigovora i dostavljanje Etičkom savetu i podnosiocu žalbe (na njegov zahtev), informacije o toku rešavanja žalbe.

Praćenje žalbenog postupka se vrši sve dok se ne izvrši zatvaranje žalbenog postupka.

Ceo tok postupka sa žalbama se evidentira u registru žalbi i prigovora.

#### 4.1.9. Sprovođenje korektivne mere

Rukovodilac PJ Sertifikacija je odgovoran za donošenje i sprovođenje korektivne mere kojom se otklanja uzrok i sprečava pojava ovakve vrste žalbe što može da uključi:

- izmenu u politici,
- izmenu u procesu,
- izmenu u proceduri, uputstvu i/ili obrascu,
- dodatnu edukaciju proveravača;
- identifikovanje uzroka za postojanje ovakve vrste žalbe i sprovođenje analize da bi se utvrdilo da li ova vrsta žalbe može da se odrazi i na druge klijente;
- predlog za promenu sastava proveravačkog tima kod ponovne provere;
- iniciranje ponovnog zasedanja Sertifikacione komisije;
- predlog za reimenovanje Sertifikacione komisije.

Postupak sprovođenja korektivne mere je detaljnije opisan procedurom JC.P-32-02 „Korektivne mere“.

#### 4.1.10. Donošenje drugostepene odluke

Drugostepenu odluku donosi Etički savet u postupku opisanom u dokumentu JC.U-11-01 *Uputstvo za rad Etičkog saveta*. Odluka Etičkog saveta PJ Sertifikacije kao najvišeg organa za rešavanje spornih pitanja u ovom postupku je poslednja instanca u odlučivanju po pitanju žalbi u okviru PJ Sertifikacije. Odluku potpisuje predsednik Etičkog saveta. Vlasnik procesa ovu odluku prosleđuje podnosiocu žalbe.

#### 4.1.11. Zatvaranje žalbe

Zatvaranje žalbe se vrši kada:

- isteknu rokovi za prijem žalbe;
- klijent prihvati prvostepenu ili drugo stepenu odluku i sprovedu se mere donete tim odlukama o čemu vlasnika procesa informiše direktora.

Za evidentiranje odluka i mera koje se odnose na žalbu odgovoran je vlasnik procesa.

Svi zapisi koji se odnose na žalbu smeštaju se u klaser klijenta (podnosioca žalbe) kao i u posebni registar u koji se smeštaju prigovori i žalbe. Registar žalbi se vodi i elektronski i smešten je na serveru PJ Sertifikacija. Sve rešene žalbe imaju status "*zatvorena žalba*".

### 4.2. Prigovori

Postupak rešavanja prigovora se sprovodi kroz sledeće aktivnosti:

- informisanje u vezi prigovora;
- prijem i evidentiranje prigovora;
- potvrđivanje prigovora;
- sakupljanje dokumenata koja se odnose na predmet prigovora;
- početno ocenjivanje prigovora;
- oročavanje prigovora;



- istraživanje prigovora;
- praćenje prigovora;
- obaveštavanje klijenta o proveri sa kratkom najavom;
- slanje odgovora na prigovor;
- saopštavanje odluke;
- prijem i evidentiranje primedbe na prvostepenu odluku u vezi sa prigovorom (drugostepeni prigovor);
- sakupljanje celokupne relevantne dokumentacije i prosleđivanje Etičkom savetu;
- dodatno istraživanje prigovora;
- drugostepeno odlučivanje o prigovoru;
- saopštavanje odluke Etičkog saveta;
- sprovođenje mera i zatvaranje prigovora;

#### **4.2.1. Informisanje u vezi prigovora**

##### **4.2.1.1. Slanje prigovora**

Podnosilac prigovora može iskazati nezadovoljstvo podnošenjem prigovora na postupak PJ Sertifikacija ili sertifikovanog klijenta. Prigovor se podnosi u slobodnoj formi u pisanom obliku ili na obrascu *Žalba / Prigovor*.

Prosleđivanje prigovora PJ Sertifikacija se može vršiti:

- e-mailom;
- poštom;
- faksom;

##### **4.2.2. Prijem i evidentiranje prigovora**

Prijem prigovora podrazumeva unošenje relevantnih podataka u registar prigovora od strane vlasnika procesa. Ti podaci sadrže sledeće informacije:

- informacije koje se odnose na identifikaciju podnosioca prigovora;
- datum prijema prigovora;
- informacije koje se odnose na sam prigovor.

##### **4.2.3. Potvrđivanje prigovora**

Prijem svakog prigovora treba da bude odmah potvrđen podnosiocu (na primer putem pošte, telefona ili e-maila). Za potvrđivanje prijema prigovora odgovoran je vlasnik procesa.

##### **4.2.4. Evidentiranje i sakupljanje dokumenata koja se odnose na predmet prigovora**

Vlasnik procesa po potvrđivanju prijema prigovora identifikuje relevantna dokumenta koja se odnose na predmet prigovora, pribavlja navedena dokumenta i obaveštava Direktora i Rukovodioca PJ Sertifikacija .

#### **4.2.5. Početno ocenjivanje prigovora**

Nakon prijema, svaki prigovor se procenjuje od strane tročlane komisije koju imenuje Rukovodilac PJ Sertifikacija.

Sa neosnovanim prigovorima se postupa u skladu sa aktivnošću koja je opisana u delu koji se odnosi na saopštavanje odluke.

Prigovore koji su kvalifikovani kao osnovani se ocenjuju prema kriterijumima kao što su ozbiljnost, uticaj na bezbednost, složenost, uticaj i potreba i mogućnosti trenutnog delovanja. Rezultat ocenjivanja je definisanje roka do koga se mora doneti odluka o prigovoru.

#### **4.2.6. Oročavanje prigovora**

Vlasnik procesa informiše podnosioca prigovora o roku do koga je predviđeno rešavanje prigovora. Ukoliko se podnosilac prigovora ne slaže sa predloženim rokom, tim za rešavanje prigovora preispituje svoju odluku kroz ponovno sprovođenje aktivnosti opisanih u tački 4.2.5 i pokušava da rok za donošenje odluke usaglasi sa podnosiocem prigovora.

#### **4.2.7. Istraživanje prigovora**

Ukoliko se prigovor odnosi na sertifikovanog klijenta, vlasnik procesa mu prosleđuje dostavljeni prigovor. Mere u slučaju potrebe prikupljanja dodatnih informacija od klijenta na koga se prigovor odnosi, mogu obuhvatiti i posebnu proveru klijentovog sistema menadžmenta uz kratku najavu. Rukovodilac PJ Sertifikacija određuje proveravački tim za ovakvu vrstu provere i, ukoliko je to celishodno, imenuje proveravački tim koji nije učestvovao u predhodnoj proveru sistema menadžmenta klijenta.

#### **4.2.8. Praćenje prigovora**

Vlasnik procesa je odgovoran za praćenje procesa postupanja sa prigovorima, što podrazumeva ažuriranje registra žalbi i prigovora i informisanje Etičkog saveta i podnosioca prigovora o toku rešavanja prigovora, sve dok se ne izvrši zatvaranje prigovora.

Ceo tok postupka sa prigovorima se evidentira u registru žalbi i prigovora.

#### **4.2.9. Obaveštavanje klijenta o proveru sa kratkom najavom**

Ukoliko je potrebno obaviti posebnu proveru sa kratkim najavama, lice odgovorno za vođenje predmeta uz eventualnu konsultaciju sa Rukovodiocem PJ Sertifikacija je odgovoran da informiše klijenta o uslovima pod kojima će se sprovođiti provera sa kratkom najavom.

#### **4.2.10. Odgovor na prigovor**

Nakon sprovedenog odgovarajućeg istraživanja, tim daje mišljenje da li je prigovor opravdan ili ne i, ukoliko jeste, predlaže mere kojima se pokušava postići konsenzus i dogovor svih zainteresovanih strana, uz poštovanje pravila sertifikacije i akreditacije, kao i sprečavanje njegove pojave u budućnosti.

Mera u odnosu na podnosioca prigovora kojom se minimizira njegovo nezadovoljstvo može da uključuje:

- izvinjenje,
- vraćanje novca,

- odštetu,
- ponovnu proveru sistema menadžmenta itd.

Mera kojom se sprečava pojava ovakve vrste prigovora može da uključi:

- izmenu u politici,
- izmenu u procesu,
- izmenu u proceduri,
- identifikovanje uzroka za postojanje ovakve vrste prigovora i sprovođenje analize da bi se utvrdilo da li ova vrsta prigovora može da se odrazi i na druge klijente.

U cilju sprečavanja ponovne pojave ovakve vrste prigovora Rukovodilac PJ Sertifikacija sprovodi odgovarajuće korektivne mere.

#### **4.2.11. Saopštavanje odluke**

Direktor u saradnji sa Rukovodiocem PJ Sertifikacija procenjuje dato mišljenje i eventualno predložene mere tima i nalaže njihovu realizaciju ili ih vraća na ponovno razmatranje. Ukoliko se, na osnovu istraživanja tima, proceni da je prigovor neopravdan ili da je prigovor opravdan i da su predložene mere zadovoljavajuće, Rukovodilac PJ Sertifikacije o tome na memorandumu pismeno izveštava podnosioca prigovora. Izveštaj sadrži i pouku o daljem postupku ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan predloženim rešenjem. Dalji postupak je drugostepeno odlučivanje o prigovoru.

Ukoliko je prigovor opravdan, direktor sa podnosiocem prigovora i klijentom na koga se prigovor odnosio utvrđuje da li i u kojoj meri, predmet prigovora i njegovo rešenje treba da budu javno dostupni.

#### **4.2.12. Prijem i evidentiranje drugostepenog prigovora**

Ukoliko je podnosilac prigovora ili klijent nezadovoljan saopštenom odlukom ima pravo da se obrati Etičkom savetu. Odluka Etičkog saveta PJ Sertifikacija kao najvišeg organa za rešavanje spornih pitanja u odlučivanju po pitanju prigovora je poslednja instanca u okviru PJ Sertifikacija. Odluku potpisuje predsednik Etičkog saveta.

Vlasnik procesa je odgovoran da evidentira u registru prigovora drugostepeni prigovor i potvrdi podnosiocu prigovora prijem drugostepenog prigovora.

#### **4.2.13. Sakupljanje celokupne relevantne dokumentacije i prosleđivanje Etičkom savetu**

Vlasnik procesa je odgovoran da:

- pripremi svu relevantnu dokumentaciju koja se odnosi na predmetni prigovor uz saradnju sa osobom odgovornom za predmet;
- obavesti predsednika i članove Etičkog saveta i distribuira im sakupljenu dokumentaciju.

#### **4.2.14. Dodatno istraživanje prigovora**

Etički savet analizira raspoloživu dokumentaciju i procenjuje opravdanost drugostepenog prigovora kao i preduzete mere u slučaju opravdanog prigovora. U tom cilju može vršiti i dodatno istraživanje prigovora.

#### **4.2.15. Drugostepeno odlučivanje o prigovoru**

Etički savet u svojoj odluci može promeniti odluku donetu u prvostepenoj odluci spomenutoj u tački 4.2.10. Odluka se donosi prema postupku opisanom u dokumentu JC.U-11-01 *Uputstvo za rad Etičkog saveta* i mora da bude potpisana od strane predsednika Etičkog saveta i da sadrži obrazloženje.

#### **4.2.16. Saopštavanje odluke Etičkog saveta**

Vlasnik procesa prosleđuje odluku Etičkog saveta poštom uz napomenu da su ovom odlukom iscrpljeni interni resursi PJ Sertifikacija.

#### **4.2.17. Sprovođenje mera i zatvaranje prigovora**

Ukoliko podnosilac prigovora prihvati ponudjenu odluku ili meru, vlasnik procesa je odgovoran za njeno sprovođenje, kao i evidentiranje svih odluka i mera koje se odnose na prigovor.

Svi zapisi koji se odnose na prigovor smeštaju se u klaser klijenta na koji se prigovor odnosio, kao i u posebni registar u koji se smeštaju prigovori i žalbe. Registar prigovora se vodi i elektronski i smešten je na serveru PJ Sertifikacija. Svi prigovori čije su mere ili odluke prihvaćene od strane podnosioca prigovora imaju status "zatvoren prigovor".

Ako podnosilac prigovora odbaci ponudjenu odluku ili meru, prigovor mora ostati otvoren. To treba da bude zabeleženo, a podnosilac prigovora treba da bude obavešten o raspoloživim alternativnim vidovima internih ili eksternih resursa.

PJ Sertifikacija nastavlja da prati napredovanje prigovora sve dok se svi mogući razumni interni i eksterni resursi ne iscrpe ili podnosilac prigovora ne bude zadovoljan.

## 5. ZAPISI

U proceduri su definisani sledeći zapisi navedeni u tabeli 1.

Oznaka obrasca	Oznaka zapisa	Naziv zapisa	Vreme čuvanja	Učesnici u izradi zapisa
F-33-01	Z-33-01-gg-nn	Žalba / Prigovor		Podnosilac žalbe/prigovora, Vlasnik procesa
F-33-02	Z-33-02-gg-nn	Izveštaj tima za istraživanje žalbe/prigovora		Vlasnik procesa, vođa tima za istraživanje žalbe/prigovora
F-33-03	Z-33-03-gg-nn	Odluka po žalbi / prigovoru		Vlasnik procesa, direktor, rukovodilac PJ Sertifikacija, predsednik Etičkog saveta
F-33-04	Z-33-04-gg-nn	Registar žalbi i prigovora		Vlasnik procesa

Tabela 1 - Zapisi čiji se obrasci definišu u proceduri

## 6. PRILOZI

U ovoj proceduri nema priloga.