

KONTROLNO TELO VUKAS MERING Batajnica		<b>QP.KT.04</b>
---	--	-----------------

## QP.KT.04

# PROCEDURA ZA PRIGOVORE I ŽALBE

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

	Izradio:	Kontrolisao:	Odobrio:	Datum primene:	Kopija br.
Ime i prezime:	Leonida Vukas	Milan Paskas	Dragan Vukas		
Potpis:				01.05.2014.	
Datum:					

## 1. CILJ

Procedura za prigovore i žalbe u KT VukasMering ima svrhu da dokumentuje postupak prijema, vrednovanja i donošenja odluke o prigovorima i žalbama, koje korisnici učine u vezi naručenog ispitivanja i kontrolisanja merila i i tako obezbedi dokaze o ispunjenju zahteva iz tačke 7.6 i tačke 7.7 referentnog standarda SRPS ISO/IEC 17020: 2012.

## 2. PODRUČJE PRIMENE

Proceduru primenjuju učesnici pri postupanju i rukovanju sa merilima koja ispituju i kontrolišu, u slučaju postojanja prigovora i žalbi na njihov rad.

## 3. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- SRPS ISO/IEC 17020 (2012.): Ocenjivanje usaglašenosti-Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje, tačka 7.6 i tačka 7.7
- Pravilnik o postupanju i odlučivanju po prigovorima na rad Ovlašćenog tela Privrednog društva za proizvodnju, trgovinu i usluge VUKAS MERING. D.O.O. Zemun/Batajnica, ul. Dalmatinskih brigada br. 40, Batajnica. 05.03.2012.
- Zakon o opštem upravnom postupku („Sl. list SRJ“, br. 33/1997 i 31/2001 i „Sl. glasnik RS“, br. 30/2010).

## 4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

**4.1 Prigovor** je izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije kontrolnom telu u vezi sa aktivnostima tog tela, na koji se očekuje odgovor.

**4.2 Žalba** je zahtev davaoca predmeta kontrolisanja kontrolnom telu da to telo ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa tim predmetom.

**4.3 SM** – Sistem menadžemnta,

**4.4 RK** – Rukovodilac kvaliteta,

**4.5 TR** – Tehnički rukovodilac.

## 5. ODGOVORNOST

**5.1** Za primenu ove procedure odgovorni su učesnici koji postupaju po prigovorima i žalbama klijenata tokom ispitivanja i kontrolisanja merila.

**5.2** Za kontrolu primene ove procedure odgovoran je TR.

## 6. POSTUPAK

### 6.1 Opis aktivnosti

#### 6.1.1 Saradnja sa klijentima-korisnicima usluge

KT VukasMering saraduje sa klijentima - korisnicima usluge kontrolisanja vodomera i merila toplotne energije i analizira njihove zahteve u vezi ispitivanja i kontrolisanja merila, kako bi se razjasnile sve njihove potrebe i omogućilo praćenje i izvršenje kontrolisanja usaglašenosti, pri čemu KT obezbeđuje poverljivost podataka i rezultata ispitivanja i kontrolisanja u odnosu na ostale klijente-korisnike usluge.

KT garantuje tajnost i bezbednost rezultata ispitivanja i kontrolisanja usaglašenosti i vlasnička prava korisnika 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, korisnik može prisustvovati merenju i ispitivanju. TR je odgovoran da mu obezbedi pratinju i uvid samo u ispitivanja i kontrolisanja koja se za njega obavljaju.

KT je uspostavila posebna dokumenta: Knjigu utisaka i Upitnik o zadovoljstvu u koju klijenti – korisnici usluga mogu upisivati sve prigovore, primedbe, sugestije i pohvale koje imaju na račun rada KT. Pomoću Knjige utisaka i Uitnika KT skuplja povratnu informaciju od svojih korisnika, bilo pozitivnu, bilo negativnu.

Na sastancima Rukovodstva KT, kada se vrše preispitivanja SM, zapažanja i povratne informacije iz Knjige utisaka, Upitnika i drugih izvora, analiziraju se i koriste se za preduzimanje odgovarajućih mera, a radi poboljšavanja SM, aktivnosti KT i unapređenja usluga klijentima-korisnicima usluga. Osoblju iz KT se prenosi značaj zadovoljavanja zahteva korisnika, kao i ispunjavanja zahteva iz propisa i drugih normativnih dokumenata.

U zavisnosti od zaključaka preispitivanja SK i analize i kritičnosti, aktivnost prigovora ili analizi koja imaju određena zajednička obeležja ili se odnose na istu grupu problema, pokreću se primerene korektivne mere u KT.

#### 6.1.2 Prijem i evidencija prigovora i žalbi

Ukoliko klijent, ima prigovor ili žalbu na rad KT VukasMering ili na rezultate kontrolisanja vodomera i merila toplotne energije ili ocenu o usaglašenosti, što je iskazano u Izveštaju o kontrolisanju/Zapisniku o overavanju ili što je stvarnije, ako ima prigovor ili žalbu na Rešenje o odbijanju overavanja merila, može da ih uruči u prostorijama KT popunjavanjem posebnog obrasca (OB.01.QP.KT.04 Zapisnik o žalbi/prigovoru sa izveštajem) sa jasno naznačenim primedbama.

Korisnik može žalbu ili prigovor prijaviti KT i u drugom pisanom obliku i dostaviti ih ili poslati poštom. Poželjno je da i 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 odgovorano i, ako jeste, njima se bavi.

#### 6.1.3 Istraživanje, analiza i vrednovanje 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, vrednuje i daju predloge kako bi se trajno otklonio uzrok koji je doveo do žalbe ili prigovora.

Na redovnim sastancima rukovodstva KT, kada se vrši preispitivanje sistema menadžmenta, prema proceduri QP.KT.05 – Rocedura za preispitavnje SM, 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 sastanaka rukovodstva.

Žalbe i prigovori se evidentiraju tako što se na osnovu prijave i kompletne dokumentacije otvara i dopunjuje dosije Knjiga za evidencije žalbi/prigovora, koji se sastoji od arhiviranih Zapisnika o žalbi ili prigovoru sa izveštajem i pokreće žalbeni postupak prosleđivanjem celokupne dokumentacije TR, zajedno sa popunjenim obrascem OB.01.QP.KT.04: Zapisnik o žalbi/prigovoru sa izveštajem.

#### **6.1.4 Postupak rešavanja prigovora i žalbi**

Svaka žalba i prigovor koji su prijavljeni i evidentirani uzimaju se u postupak razmatranja. Kontrolno telo VukasMering kada primi prigovor ili žalbu odgovorno prikuplja, proverava i vrednuje sve informacije i podatke bitne za 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 merenja i kontrolisanja ili rezultat u Izveštaju o kontrolisanju/Zapisniku o overavanju, TR može naložiti da se ponovi merenje, odnosno kontrolisanje. Kontrolor, koji je dobio zadatak da rešava problem žalbe, pošto je prikupio sve potrebne podatke, popunjava deo obrasca OB.01.QP.KT.04: Zapisnik o žalbi sa izveštajem, koji se odnosi na predmetni prigovor ili žalbu i dostavlja ga TR.

#### **6.1.5 Donošenje odluke po prigovora 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 Izveštaja o kontrolisanju, ako je tako rešilo KT ili odkuka o odbijanju prigovora, odnosno žalbe. Bilo koji od navedenih zapisa, u vidu odgovora, dostavlja se klijentu, po pravilu u roku ne dužem od 15 dana.

#### **6.1.6 Postupanje po žalbi podnetoj preko ovlašćenog zakosnskog predstavnika**

Obzirom da je Kontrolno telo VukasMering, od strane nadležnog Ministarstva, a saglasno Zakonu o metrologiji, ovlašćeno za poslove overavanja vodomera i merila toplotne energije, koja imaju zakonsku obavezu pregleda i žigosanja, klijen/korisnik navedenih vrste merila, osim Izveštaja o kontrolisanju/Zapisnika o overavanju, može se žaliti i na:

- Uverenje o overavanju,
- Rešenje o odbijanju overavanja,
- način i vrste postavljanja državnih žigova na merilo.

Ako se Klijent, samostalno ili preko zakosnskog zastupnika, žali na Rešenje o odbijanju overavanja merila, kojim se saglasno Zakonu o metrologiji odbija overavanje, odnosno žigosanje merila, a time i njegova upotreba, onda KT VukasMering, postupa po opštem aktu preduzeća Pravilniku o postupanju i odlučivanju po prigovorima na rad Ovlašćenog tela Privrednog društva za proizvodnju, trgovinu i usluge VUKAS MERING. D.O.O. Zemun/Batajnica, ul. Dalmatinskih brigada br. 40, Batajnica od 05.03.2012. god. koji je usaglašena sa osnovnim odredabama Zakona o opštem upravnom postupku („Sl. list SRJ“, br. 33/1997 i 31/2001 i „Sl. glasnik RS“, br. 30/2010).

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

### 6.1.7. Nadoknada štete

Ako je naručilac posla-korisnik bio u pravu u žalbenom zahtevu, Kontrolno telo, odnosno Ovlašćena organizacija Vukas Mering će sprovesti sva naknadna merenja i overavanje merila bez prava na nadoknadu troškova.

Ako naručilac posla-korisnik nije zadovoljan načinom rešavanja žalbe, tada se u dogovoru sa korisnikom i uz saglasnost Direkcije za mere i dragocene metale, kao nadležne institucije i drugostepenog organa u žalbenom postupku, bira Ovlašćena organizacija koja će obaviti naknadna merenja i uz prisustvo Direkcije za mere i dragocene metale obaviti vanredno overavanje merila. Rezultat ovog merenja se smatra konačnim. Troškove merenja snose korisnik ili Ovlašćena organizacija za overavanje merila Vukas Mering, u zavisnosti od dobijenih rezultata.

Ukoliko se dokaže, kod nadležnog suda, da je pogrešno overeno merilo nanelo i dodatnu štetu i troškove prilikom njegovog korišćenja, onda će pravičnu nadoknadu oštećiti Ovlašćena organizacija za overavanje merila Vukas Mering, Batajnica.

## 7. PRILOZI

Red. broj	Naziv	Oznaka	Čuvanje		
			Mesto/medij	Vreme	Odgovorno lice
1.	Knjiga utisaka	/	RK/ Registrator	trajno	TR
2.	Upitnik o zadovoljstvu klijenata	/	RK/ Registrator	trajno	TR
3.	Zapisnik o žalbi sa izveštajem	<u>OB.01.QP.KT.04</u>	RK/ Registrator	trajno	RK
4.	Knjiga za evidencije žalbi i prigovora/Knjiga odluka	/	RK/ Registrator	trajno	RK

### LISTA EVIDENCIJE IZMENA I DOPUNA

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