

1. Пријем приговора/жалбе

Корисник услуге или друге заинтересоване стране могу уложити писани приговор/жалбу на свом пословном писму или на обрасцу Контролног тела – *QO.164 Приговор/жалба* (прилог 1). Руководилац квалитета је дужан да упути клијенте на постојање наведеног обрасца. На захтев корисника доставља им се овај документ, како би се упознали са током активности приликом решавања приговора/жалби. Овај поступак као и образац „приговор/жалба“ се налазе и на интернет страници (www.protent.rs) у пдф верзији.

Руководилац квалитета прима приговоре/жалбе и ставља им одговарајућу ознаку у рубрици „Бр.“ и потписује се, уводи у *QO.165 Регистар приговора/жалби*, а клијенту шаље потврду пријема писаног приговора/жалбе. Уколико је приговор/жалба на меморандуму клијента, или у некој другој форми, на писарници се ставља деловодни печат, а руководилац квалитета га евидентира у *QO.165 Регистар приговора/жалби* (прилог 2).

Уколико се приговор/жалба односи на резултат контролисања, клијент је у обавези да у делу „подаци о контролисаном производу“ прецизно идентификује на који производ, а у делу „изјава“ наведе на које резултате контролисања се односи.

2. Вредновање и доношење одлуке о приговору/жалби

Руководилац квалитета прослеђује приговор/жалбу техничком руководиоцу, који је одговоран за прикупљање и верификацију потребних информација, ради вредновања примљеног приговора/жалбе.

О вредновању оправданости приговора/жалбе, у смислу да ли се захтев клијента односи на послове за које је одговорно Контролно тело, одлуку доноси технички руководилац, што и уноси у одговарајућу рубрику обрасца *QO.164 Приговор/жалба*. Руководилац квалитета шаље клијенту потврду о оправданости приговора/жалбе.

Након што технички руководилац сакупи све релевантне информације у вези решавања захтева клијента, одржава састанак са руководиоцем квалитета, на коме заједно решавају приговор/жалбу. У процес решавања може бити укључено и друго особље Контролног тела, које није учествовало у предметним поступцима контролисања.

Кад је то могуће, у току поступка, технички руководилац обавезан да обавештава клијента (e/mail или телефон) о напретку процеса разрешавања приговора/жалбе.

Технички руководилац доноси коначну одлуку о предметном захтеву клијента, узимајући у обзир све достављене релевантне информације. Одлука се дефинише на пословном писму, а потписује је технички руководилац, док руководилац квалитета један примерак прослеђује клијенту, а други одлаже у архиву Контролног тела.

Разматрање приговора/жалбе и одговарајуће одлуке никад не смеју резултирати било каквим дискриминаторским мерама према подносиоцу.

Ако клијент није задовољан одлуком, може поднети жалбу на донешету одлуку и доставити руководиоцу Контролног тела. Ако се поступак не оконча ни након другог покушаја клијента, исти се решава према одредбама уговора, најчешће судским путем.

Уочене неусаглашености и спроведене мере евидентирају се у одговарајућим записима, у складу са *QP.19 Управљање неусаглашеностима* и *QP.30 Корективне и превентивне мере*.

Обавезни записи везани за решавање приговора/жалбе су:

- QO.164 Приговор/жалба* или у форми пословног писма клијента,
- одлука техничког руководиоца,
- сва релевантна документа, која се односе на решавање приговора/жалбе и
- ажуриран *QO.165 Регистар приговора/жалби*

Укупно страна: 3	Израдио:	Дамир Калањ		Издање број: 1
	Контролисао:			
Број копије: _____	Одобрио:	Слободан Вујичић		Датум: 08.06.2018.

	ПРИГОВОР/ЖАЛБА
---	-----------------------

Ваше примедбе разрешићемо у примереном року, уз обострано задовољство!

Попуњава подносилац приговора/жалбе

<i>Подаци о подносиоцу приговора/жалбе</i>	Назив:		
Адреса:	Број телефона:	Број телефакса:	
Особа за контакт:	Е mail:	Број телефона:	Број телефакса:

<i>Подаци о контролисаном производу</i>	Назив, тип:	Фабрички број:	Год. произв.:
---	-------------	----------------	---------------

Изјава:

Тачно идентификовати на које резултате или токове контролисања се односи приговор/жалба.

Подносилац:	Датум:	Потпис:
-------------	--------	---------

.....

Попуњава контролно тело

Примио приговор/жалбу	Бр.	Датум:	Потпис:
Послао потврду пријема		Датум:	Потпис:
Оправданост приговора/жалбе	ДА НЕ	Датум:	Потпис:
Послао потврду оправданости приговора/жалбе		Датум:	Потпис:

