



PC 05

IZVOD IZ PROCEDURE ZA REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

6. POSTUPAK

6.1 Opis aktivnosti

6.1.1 Saradnja sa korisnicima

KT saraduje sa klijentima - korisnicima usluga i analizira njihove zahteve u vezi ispitivanja, kontrolisanja i ocene usaglašenosti vaga i tegova, iz obima akreditacije KT, kako bi se razjasnile sve njihove potrebe i omogućilo praćenje i izvršenje kontrolisanja usaglašenosti, pri čemu KT obezbeđuje poverljivost podataka i rezultata ispitivanja, kontrolisanja i ocene usaglašenosti merila 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 pratnju i uvid samo u ispitivanja i kontrolisanja koja se za njega obavljaju.

Celokupno osoblje KT, saglasno dobroj profesionalnoj praksi i odredbama opštih i upravnih akata Preduzeća Birotehna d.o.o, Smederevo izbegava uplitanja u bilo kakve aktivnosti, koje bi slabile poverenje u kompetentnost KT i njegovu nepristrasnost, što se potvrđuje potpisivanjem posebnog dokumenta: (Kodeks o ponašanju). Rukovodstvo KT se posebno obavezalo, kroz dokument Politika kvaliteta da neće vršiti nikakve pritiske na osoblje KT da rade mimo dokumentovanih postupaka.

Osoblje koje je u kontaktu sa korisnicima odnosi se profesionalno i na usluzi je.

6.1.2 Ocena zadovoljstva korisnika

KT je uspostavila poseban zapis (Knjigu utisaka) u koji klijenti- korisnici usluga mogu upisivati sve prigovore, primedbe, sugestije i pohvale koje imaju na račun rada KT. Pomoću Knjige utisaka, ali i Anketnog lista, kojeg je takođe KT uspostavilo, prevashodno radi komunikacije i ocene zadovoljstva klijenta na terenu KT skuplja povratnu informaciju od svojih korisnika, bilo pozitivnu, bilo negativnu.

Na sastancima Rukovodstva KT, kada se vrše preispitivanja, zapažanja i povratne informacije iz Knjige utisaka i drugih izvora, analiziraju se i koriste se za preduzimanje odgovarajućih mera, a radi poboljšavanja sistema kvaliteta, 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 i žalbi ili analizi koja imaju određena zajednička obeležja ili se odnose na istu grupu problema, pokreću se primerene korektivne mere u KT.

6.1.3 Prijem i evidencija prigovora i žalbi

Ukoliko predstavnik naručioca kontrolisanja-korisnik, ima primedbi ili prigovora na rad KT ili rezultate ispitivanja i kontrolisanja vaga i tegova, može da ih uruči u vidu žalbe ili prigovora na urađeni posao, u prostorijama KT popunjavanjem posebnog obrasca (OB01/PC05: Zapisnik o žalbi/prigovoru sa izveštajem) sa jasno naznačenim primedbama na način i rezultat ispitivanja i kontrolisanja ili na Izveštaj/Zapisnik o kontrolisanju ili što može biti realniji povod, na Rešenje o odbijanju overavanja.

Korisnik, žalbe i prigovore može 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.

Žalbe i prigovori mogu biti:

- na kvalitet merenja i kontrolisanja,
- na rezultate ispitivanja,
- na rokove završetka ispitivanja i kontrolisanja,
- na rokove izdavanja Izveštaja/Sertifikata o kontrolisanju,
- na cenu izvršene usluge,
- na ponašanje osoblja KT prema korisniku itd.

Žalbe i prigovori se evidentiraju tako što se na osnovu prijave i kompletne dokumentacije otvara evidencija formiranjem posebnog zapisa (Knjiga za evidencije žalbi i prigovora) i pokreće žalbeni postupak prosleđivanjem celokupne dokumentacije TR, zajedno sa popunjenim obrascem OB01/PC05: Zapisnik o žalbi/prigovoru sa izveštajem.

Ako je žalba podneta preko ovlašćenog zakonskog predstavnika, KT Birotehn angažuje svog ovlašćenog zakonskog predstavnika koji dalje postupa u skladu sa zakonom, a podneta žalba se evidentira i uzima u postupak razmatranja.

6.1.4 Postupak rešavanja prigovora i žalbi

Svaka žalba i prigovor koji su prijavljeni i evidentirani uzimaju se u postupak razmatranja. 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. **Žalbe i prigovore rešava TR.**

Ako je u pitanju žalba na kvalitet merenja i kontrolisanja ili rezultat u Izveštaju/Zapisniku o kontrolisanju, TR može naložiti da se ponovi merenje, odnosno kontrolisanje. KO, koji je dobio zadatak da rešava problem žalbe, pošto je prikupio sve potrebne podatke, popunjava deo obrasca OB01/PC05: Zapisnik o žalbi/prigovoru sa izveštajem, koji se odnosi na Izveštaj/Zapisnik i dostavlja ga TR.

Nakon ovako završenog ispitivanja i kontrolisanja TR sa Kontrolorom upoređuje nove dobijene rezultate ispitivanja i kontrolisanja sa rezultatima prethodnog merenja, koji su predmet žalbe. Na osnovu novih dobijenih rezultata, donosi se odluka sa zaključkom o opravdanosti žalbe i dostavljanju novog Izveštaja/Sertifikata o kontrolisanju klijentu-korisniku usluge, ili odluka o neopravdanosti žalbe. Bilo koja od navedenih odluka, u vidu Odgovora, dostavlja se korisniku, po pravilu u roku ne dužem od 15 dana.

Ako je naručilac posla-korisnik bio u pravu u žalbenom zahtevu, KT će sprovesti sva naknadna merenja i kontrolisanja bez prava na nadoknadu troškova. Ako se potvrde identični rezultati kao u prethodnom merenju i ustanovi da nema osnova za žalbu i prigovor korisnika KT, ako oceni svrsishodnim, pokrenuće postupak za nadoknadu štete i troškova naknadnog merenja i kontrolisanja.

Ako naručilac posla-korisnik nije zadovoljan načinom rešavanja žalbe, tj. ako smatra da ni novodobijeni rezultati nisu u skladu sa onim koje bi trebalo da se dobiju, tada se u dogovoru sa korisnikom bira akreditovana Kontrolna organizacija/Ovlašćeno telo koja vrši naknadna merenja, ispitivanja i kontrolisanje merila iz zahteva. Rezultat, tj. Izveštaj/Zapisnik novo izabrane Kontrolne organizacije smatra se konačnim. Troškove merenja i uopšte kontrolisanja snose korisnik ili KT u zavisnosti od dobijenih rezultata.

6.1.5 Žalbe podnete preko ovlašćenog zakonskog predstavnika

Kako je KT Birotehna, ovlašćeno za poslove overavanja (pregled i žigosanje) merila iz svoga obima akreditacije, rešenjima Ministarstva nadležnog za oblast metrologije, sa dodeljenim registarskim brojem OM 089, to je osoblje u obavezi i da sprovodi opšti akt u preduzeća - Pravilnik o postupanju i odlučivanje po prigovorima i žalbama na rad Ovlašćenog tela Preduzeća Birotehna, Smederevo, koji je usaglašen sa Zakonom o opštem upravnom postupku („Sl. list SRJ“, br. 33/97, 31/2001 i „Sl. glasnik RS“, br. 30/2010).

Kada se klijent žali na Rešenje o odbijanju overavanja merila, što je realni povod za osporavanja, KT kao, ovlašćeno telo, postupa prema navedenom Pravilniku.

Za žalbe klijenata podnete preko ovlašćenog zakonskog predstavnika, koje su u formi utuživanja kod nadležnog suda, KT Birotehna angažuje svoga Pravnog zastupnika, koji će zastupati KT po ovom predmetu.

6.1.6 Analiza prigovora i žalbi

TR, RK i Kontrolor, svako u svom delu i u skladu sa svojim ovlašćenjima i odgovornostima, analiziraju pristigle žalbe i daju predloge za korektivnu meru kako bi se trajno otklonio uzrok koji je doveo do žalbe, u skladu sa posebnom procedurom (PC09 – Procedura za korektivne i preventivne mere).

Na redovnim sastancima, kada se vrši preispitivanje sistema kvaliteta od strane rukovodstva, 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 adekvatne mere za uklanjanje nalaza. RK je dogovoran da priprema analize žalbi i da ih stavlja na dnevni red sastanaka rukovodstva.

O svim žalbama, o načinu njihovog rešavanja, o korespondenciji sa korisnikom tokom žalbenog postupka, kao i o preduzetim merama vode se zapisi (Knjiga za evidencije žalbi i prigovora) koje sve čuva RK.