

Primerak br. \_\_\_\_\_

# UPUTSTVO UPRAVLJANJE ŽALBAMA KORISNIKA

<b>Pripremio:</b> Dragan Janjić, izvršni direktor	<b>Potpis:</b>	<b>Datum:</b> <u>26.08.2020.</u>
<b>Odobrio :</b> Aleksandar Zlokolica, direktor	<b>Potpis:</b>	<b>Datum:</b> <u>28.08.2020.</u>

## 1. LISTA KORISNIKA

Prim. broj	Naziv radnog mesta	Prim. broj	Naziv radnog mesta
1	Rukovodilac kvaliteta	1e	Poslovni sekretar
1e	Direktor	1e	Komercijalista
1e	Tehnički rukovodilac	2	ATS

**Napomena: Nije dozvoljeno umnožavanje dokumenta bez saglasnosti rukovodioca kvaliteta**

## 2. ZAPIS O IZMENI I DOPUNI

Datum	Broj strane(a)	Detalj izmene	Izmenu zahtevao
19.06.2019.	sve	Usaglašavanje teksta uputstva sa referentnim dokumentovanim informacijama IMS	Rukovodilac kvaliteta
28.08.2020.	sve	Izmena logo-a na dokumentu zbog promene sedišta u skladu sa Rešenjem APR-a BD 57481/2020 i BDSL 7898/2020	Rukovodilac kvaliteta

### 3. REFERENCE

1. **P. 11** - Upravljanje neusaglašenostima
2. **P 01** - Procedura upravljanja dokumentovanim informacijama
3. **P 07** - Procedura pružanja usluge kontrolisanja
4. **P 12** - Procedura korektivnih i preventivnih mera

### 4. SVRHA

Ovim uputstvom se definiše postupak upravljanja prigovorima i žalbama korisnika od momenta prijema prigovora ili žalbe, vrednovanja, rešavanja, evidentiranja i obaveštavanja korisnika.

Žalbe i primedbe kupaca razmatraju se sa razumevanjem i blagonaklono, kao i sa ciljem da se putem komunikacije sa korisnicima i potrošačima proizvoda:

- postigne viši nivo zadovoljstva i uspešne saradnje
- poboljša kvalitet usluga
- unapredi proces rada
- prepozna očekivanje korisnika

### 5. PODRUČJE PRIMENE

Ovo uputstvo se primenjuje u ART GROUP ENERGY DOO, poslovnom ogranku AGE CENTAR ZA KONTROLNE PREGLEDE I MERENJA, Kontrolno telo, za poslove upravljanja prigovorima i žalbama korisnika.

#### 5.1. ODGOVORNOST ZA PRIMENU

Za pravilnu primenu postupka propisanog ovom procedurom odgovoran je tehnički rukovodilac, za neusaglašenosti vezane realizaciju usluge/proizvoda, a za neusaglašenosti vezane za sistem upravljanja kvalitetom, rukovodilac kvaliteta.

### 6. OPIS POSTUPKA

Žalba je usmena (podneta lično, odnosno putem telefona), elektronska ili pismena izjava korisnika o neslaganju sa izvedenom kontrolom od strane Kontrolnog tela ART GROUP ENERGY DOO, poslovni ogranak AGE CENTAR ZA KONTROLNE PREGLEDE I MERENJA.

Postupak rešavanja žalbi korisnika u Kontrolnom tela ART GROUP ENERGY DOO, poslovni ogranak AGE CENTAR ZA KONTROLNE PREGLEDE I MERENJA obuhvata: prijem žalbe, proveravanje žalbe, razmatranje žalbe i dostavljanje odgovora korisniku.

Na pismenu žalbu korisnika Kontrolno telo ART GROUP ENERGY DOO, poslovni ogranak AGE CENTAR ZA KONTROLNE PREGLEDE I MERENJA uvek odgovara u pisanoj formi, osim u slučaju da korisnik izričito zahteva odgovor u drugačijoj formi.

Na usmenu žalbu (lično odnosno putem telefona) i žalbu putem elektronske pošte, dovoljan je odgovor u istoj formi, osim u slučaju da korisnik izričito zahteva odgovor u drugačijoj formi.

Kontrolno telo ART GROUP ENERGY DOO, poslovni ogranak AGE CENTAR ZA KONTROLNE PREGLEDE I MERENJA saraduje sa klijentima - korisnicima usluga i analizira njihove zahteve u vezi izvođenja kontrole, kako bi se razjasnile sve njihove potrebe i omogućilo praćenje i njeno izvršenje, pri čemu Kontrolno telo ART GROUP ENERGY DOO, poslovni ogranak AGE CENTAR ZA KONTROLNE PREGLEDE I MERENJA obezbeđuje povjerljivost podataka i rezultata inspekcije u odnosu na ostale klijente-korisnike usluge.

Kontrolno telo ART GROUP ENERGY DOO, poslovni ogranak AGE CENTAR ZA KONTROLNE PREGLEDE I MERENJA garantuje tajnost i bezbednost rezultata kontrolisanja i vlasnička prava korisnika za sve usluge kontrolisanja koja obavlja.

Kontrolisanje instalacija i uređaja za automatsko otkrivanje i dojavu požara i instalacija i uređaja za gašenje požara raspršenom vodom je obaveza koja je propisana **Pravilnikom o posebnim uslovima koje moraju ispunjavati pravna lica koja dobijaju ovlašćenje za obavljanje poslova kontrolisanja instalacija i uređaja za gašenje požara i instalacija posebnih sistema Sl. Glasnik RS br. 52/2015**.

Osim korisnika, vlasnika opreme, kontrolisanju može prisustvovati kao i imati uvida u rezultate kontrolisanja i korisnik opreme, klijent koji franšizom koristi istu, organi uprave, pravosudni i policijski organi. 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 vlasnik ili korisnik opreme ili lice koje on za to ovlasti.

Za vreme samog kontrolisanja održava se kontakt sa klijentom - korisnikom i on se obaveštava o eventualnim kašnjenjima sprovođenja ili o bilo kojim drugim odstupanjima u odnosu na dogovoreno. Kada postoji sumnja, prigovor ili žalba na kvalitet izvršene usluge, korisnik može prisustvovati kontrolisanju.

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

Kontrolor je dužan da sve prigovore i žalbe, kao i rešenje istih zapiše u Radni nalog, koji potpisuje i naručilac kontrole.

## 6.1. Prijem i evidencija žalbi i prigovora

Klijent može da uruči žalbu u prostorijama ART GROUP ENERGY DOO, poslovni ogranak AGE CENTAR ZA KONTROLNE PREGLEDE I MERENJA popunjavanjem posebnog obrazca F 11.01 žalbe korisnika, izveštajem sa jasno naznačenom žalbom na tačno određenu odluku Kontrolnog tela. Korisnik može žalbe prijaviti Kontrolnom telu i u drugom pisanom obliku i dostaviti ih ili poslati poštom. Poželjno je da budu jasne, argumentovane, precizno definisane i praćene dokazima.

Prigovore korisnik, druga osoba ili organizacija, podnosi u pisanoj slobodnoj formi. Prigovor mora jasno da definiše predmet prigovora i razloge zašto je upućen Kontrolnom telu.

Loše, nejasno napisane i neargumentovane žalbe i prigovore, vratiće se podnosiocu pisanim putem na dopunu, od strane tehničkog rukovodioca Kontrolnog tela.

Sve pristigle žalbe i prigovori se evidentiraju u Registar preventivnih i korektivnih mera, za evidenciju žalbi i prigovora od strane tehničkog rukovodioca. Tehnički rukovodilac pisanim putem ili e-mailom obaveštava podnosioca o prijemu žalbe i prigovora uz zahev potvrde o prijemu ovog obaveštenja. Rukovodilac Kontrolnog tela posebno ispituje da li se dospeli prigovor odnosi na aktivnosti inspekcije za koje inspeksijsko telo odgovorno. Prilikom preispitivanja prigovora rukovodilac vodi zapis u slobodnoj formi.

Kada rukovodilac Kontrolnog tela, nakon preispitivanja navoda usaglašenog prigovora sa zainteresovnom stranom ustanovi da nema osnova za prigovor on o svojoj odluci obaveštava zainteresovanu stranu pismenim putem.

## 6.2 Postupak rešavanja prigovora i žalbi

Svaki prigovor i žalba koji su prijavljeni i evidentirani uzimaju se u postupak razmatranja. Ukoliko je prijava nejasno definisana ili neargumentovana, tehnički rukovodilac kontaktira se podnosocem žalbe na uslugu i pokušava da sazna i jasno definiše sadržaj prigovora ili žalbe i o tome vodi zapis. Kontrolno telo se obavezuje da istraživanje i odluke u vezi sa žalbom ni u kom slučaju neće biti diskriminatorske.

Kada tehnički rukovodilac Kontrolnog tela ni nakon dopune žalbe od strane klijenta ne može da prihvati žalbu za razmatranje, on žalbu odbacuje kao neosnovanu i o tome obaveštava klijenta pisanim putem.

Ukoliko tehnički rukovodilac prihvati žalbu on određuje drugog kontrolora, koji nije učestvovao u inspekciji koja je predmet žalbe i nalaže vanredno obavljanje predmetne kontrole. O ovoj odluci se informiše korisnik pisanim putem ili e-mailom uz potvrdu prijema. Termin vanrednog obavljanja kontrole se definiše u dogovoru sa korisnikom pisanim putem ili e-mailom.

Rezultati vanredno obavljene kontrole su konačni i ako se ispostavi da je korisnik bio u pravu, troškovi ove kontrole padaju na teret Kontrolnog tela, međutim ako se ispostavi da se korisnik žalio neopravdano onda troškovi ove vanredne kontrole padaju na teret klijenta. Pre obavljanja ove vanredne kontrole traži se pisana saglasnost klijenta da će u slučaju negativnih rezultata snositi troškove ponovne kontrole. Kada rukovodilac Kontrolnog tela nakon preispitivanja navoda usaglašenog prigovora sa zainteresovanom stranom ustanovi da je prigovor osnovan on pokreće zahtev za rešavanje neusaglašenosti sa predlogom korektivne/preventivne mere.

Predlog korektivne/preventivne mere mora biti rezultat analize neusaglašenosti rukovodioca Kontrolnog tela i rezultata njegovog istraživanja o kojima rukovodilac vodi zapis u slobodnoj formi.

O prihvatanju prigovora se zainteresovana strana obaveštava pisanim putem. Nakon sprovođenja postupka rešavanja neusaglašenosti, rezultat je nalog za korektivnu/preventivnu meru. Sprovedena korektivna/preventivna mera se dokumentuje i o njenom sprovođenju se obaveštava zainteresovana strana pisanim putem.

Kontrolno telo je odgovorno za sve odluke na svim nivoima postupanja s prigovorima i žalbama. O završetku svakog procesa postupka sa prigovorom ili žalbom podnosilac se obaveštava pisanim putem od strane Kontrolnog tela.

Ako je u aktivnostima kontrolnog tela koje su predmet prigovora/žalbe bio uključen i tehnički rukovodilac, on je dužan da se izuzme iz postupka rešavanje prigovora/žalbe i prenese postupak rešavanja na kompetentnu zaposlenu osobu u Kontrolnom telu, po mogućnosti zamenika tehničkog rukovodioca, pod uslovom da ta ovlašćena osoba nije bila uključena u aktivnosti predmetne kontrole. O ovom izuzeću i imenovanju druge osobe za rešavanje se vodi zapis u slobodnoj formi, i u tom slučaju se o ovome obaveštava podnosilac. U svakom slučaju, odluku, odnosno preispitivanje i odobravanje odluke o prigovoru i žalbi, neće donositi osoba koja je bila uključena u aktivnosti kontrolisanja koje su predmet prigovora/žalbe.

ODGOVORNOST: tehnički rukovodilac Kontrolnog tela

### 6.3 Analiza prigovora i žalbi

Sve žalbe i prigovori su ulazni elementi preispitivanja rukovodstva koje se obavlja jednom godišnje. Analizu i dokumentovanje žalbi i prigovora za preispitivanje realizuje tehnički rukovodilac Kontrolnog tela u saradnji sa rukovodiocem kvaliteta.

ODGOVORNOST: Tehnički rukovodilac Kontrolnog tela

## 7. ZAPISI

Šifra	Naziv	Br. Kopija	Rok Čuvanja	Odgovornost	Korisnici
F 11.01	Zapis o žalbi korisnika	2	5 god	Rukovodilac kvaliteta	Odgovorna lica za realizaciju Tehnički rukovodilac
F 12.02	Registar korektivnih/preventivnih mera	1	5 god	Rukovodilac kvaliteta	Tehnički rukovodilac
Memorandum	Dopisi	1	5 god	Rukovodilac kvaliteta	Tehnički rukovodilac

## 8. DEFINICIJE

**Neusaglašenost** - predstavlja neispunjenje specifičnih zahteva, tj. odstupanje ili nepostojanje jedne ili više karakteristika kvaliteta uključujući karakteristike sigurnosti funkcionisanja, ili elemenata sistema kvaliteta u odnosu na zahteve specificirane od strane korisnika, odnosno odgovarajućim procedurama.