

Извод из процедуре СТП 14 Поступак решавања приговора и жалби

Поступак решавања приговора и жалби у Сертификационом телу РТС Развој и сертификација (скраћено СТ РТС) и Испитној лабораторији РТС (скраћено ЛАБ РТС) се решава сагласно процедури **СТП 14, Поступак решавања приговора и жалби**.

Принцип поступка решавања приговора и жалби

СТ РТС и Лаб РТС решавају приговоре и жалбе који су им упућени у складу са доле описаним поступком који је заснован на принципима који су дефинисани у документу SRPS ISO/PAS 17003:2007.

Основни принципи у поступку решавања приговора и жалби у СТ РТС/Лаб РТС су:

- сви испоручиоци и друге заинтересоване стране имају неоспорно право да поднесу приговор или жалбу на рад СТ РТС/Лаб РТС;
- подносиоци приговора или жалби имају право да буду обавештени о пријему приговора или жалбе и о стању решавања предмета;
- СТ РТС/Лаб РТС су одговорни за сакупљање и потврђивање свих потребних информација за валидацију приговора или жалбе, као и за доношење одлуке;
- СТ РТС/Лаб РТС ће обезбедити да одлуку о приговору или жалби донесе, преиспита или одобри особа/особе: које нису укључене у изворне активности оцењивања усаглашености производа на које се приговор или жалба односи, односно да у последње 2 године особа/особе које се ангажују по решавању приговора или жалби у СТ РТС нису биле запослене код клијента или му пружале конултантске услуге;;
- СТ РТС/Лаб РТС се обавезује да ће се придржавати принципа чувања пословне тајне подносиоца приговора или жалбе;
- истраживања и одлука о приговорима и жалбама неће имати за последицу било какву дискриминаторску активност;
- подносиоци приговора или жалбе биће правовремено обавештени о завршетку процеса поступања са приговором или жалбом и о исходу решавања;
- СТ РТС/Лаб РТС ће ову процедуру ставити на располагање свим подносиоцима приговора или жалбе, на њихов захтев.

Подношење приговора или жалбе

Захтеви за решавање приговора или жалбе достављају се искључиво у писаном облику руководиоцу СТ РТС односно шефу Лаб РТС.

Референт у СТ РТС евидентира поднете приговоре и жалбе на обрасцу **СТЗ 011, Евиденција поднетих приговора и жалби**.

Сходно процедури **СТП 14, Поступак решавања приговора и жалби** обавља се у следећим корацима

- Формирање "*ad hoc*" комисије за решавање приговора и жалби,
- Рад "*ad hoc*" комисије за решавање приговора и жалби,
- Накнадно предузете активности.

Формирање "ad hoc" комисије за решавање приговора и жалби

Руководилац СТ РТС/ шеф Лаб РТС доноси решење о формирању "ad hoc" комисије за решавање приговора или жалбе, која ће размотрити приговор или жалбу и донети одговарајућу одлуку.

Рад "ad hoc" комисије за решавање приговора и жалби

Рад "ad hoc" комисије за решавање приговора и жалби одвија се кроз следеће активности:

- 1) "ad hoc" комисија разматра поднети приговор или жалбу и утврђује предмет израженог незадовољстава или захтева, који писано констатује;
- 2) "ad hoc" комисија дописом у слободној форми обавештава подносиоца приговора или жалбе о утврђеном предмету и отпочињању процеса решавања приговора или жалбе;
- 3) "ad hoc" комисија прикупља и преиспитује све потребне информације битне за решавање приговора или жалбе, што обухвата:
 - преглед релевантне документације и записа у вези са приговором или жалбом, разговор са особљем СТ РТС укљученим у предмет приговора или жалбе, и по потреби врши консултације са експертима за област предмета приговора или жалбе и разговора са подносиоцем приговора или жалбе;
 - преглед изворних података о мерењу које је вршила Лаб РТС, који су настали у тренутку мерења, и по потреби врши консултације и разговор са подносиоцем приговора или жалбе;
- 4) "ad hoc" комисија о свим својим активностима и утврђеним чињеницама води записе који су доступни подносиоцу приговора или жалбе;
- 5) одлуку о приговору или жалби "ad hoc" комисија доноси на завршном састанку о чему израђује записник на обрасцу [СТЗ 013, Записник са састанка "ad hoc" Комисије](#);
- 6) председник "ad hoc" комисије записник са одлуком, као и прикупљену документацију и записе генерисане током решавања приговора или жалбе, доставља руководиоцу СТ РТС/ шефу Лаб РТС, на верификацију;
- 7) руководилац СТ РТС/шеф Лаб РТС прихвата предлог одлуке "ad hoc" комисије потписивањем обрасца [СТЗ 013, Записник са састанка "ad hoc" Комисије](#), ако се слаже са предложеном одлуком, или враћа одлуку "ad hoc" комисији са инструкцијама за прикупљање допунских чињеница и додатно разматрање, чиме се понављају активности од 3) до 7);
- 8) након прихватања одлуке од стране руководиоца СТ РТС/ шефа Лаб РТС, председник "ad hoc" комисије формира допис којим се подносилац приговора или жалбе обавештава о исходу решавања предмета;
- 9) уколико подносилац приговора или жалбе није задовољан донетом одлуком СТ РТС/Лаб РТС подносилац може поднети приговор Акредитационом телу Србије.
- 10) комплетну документацију и записе у вези са решавањем приговора и жалбе, председник и чланови "ad hoc" комисије достављају референту у СТ РТС који формира и чува досије предмета, чиме се завршава рад "ad hoc" комисије.

Накнадно предузете активности

С обзиром да приговори и жалбе представљају најзначајнији извор информација о могућим неусаглашеностима, СТ РТС/Лаб РТС ће предузети одговарајуће активности и истраживања свога рада, да би предузело адекватне корективне мере, које укључују:

- минимизирање и уклањање последица по корисника услуга СТ РТС/Лаб РТС, проистекле из неусаглашености у раду СТ РТС/Лаб РТС;
- активности на постизању усаглашености у раду СТ РТС/Лаб РТС у складу са **СТП 16, Управљање неусаглашеностима;**
- спречавање поновне појаве неусаглашености у раду СТ РТС/Лаб РТС;
- оцењивање ефикасности предузетих мера у складу са **СТП 09, Спровођење корективних и превентивних мера;**
- преиспитивање у складу са **СТП 04, Преиспитивање од стране руководства.**

Списак предузетих активности води лице одговорно за квалитет у СТ РТС/Лаб РТС, свако у свом домену, на обрасцу **СТЗ 014, Списак предузетих активности.**