



CENTAR ZA **AUTOMOBILSKO**  
**INŽENJERSTVO**

**UPUTSTVO ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I**  
**ŽALBI**  
**u IT CentarAI**

	Izradio:	Kontrolisao i usaglasio:	Odobrio:	Kopija br.
Ime i prezime, Funkcija	RIT	LOK	Direktor	
Potpis				
Datum				

## 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE

Uputstvo za rješavanje prigovora i žalbi korisnika usluga na rad IT CentarAI, odnosno za odnose sa korisnicima usluga pregleda i razvrstavanja opreme pod pritiskom ima svrhu da dokumentuje postupak saradnje sa korisnicima usluga. To se postiže analizom njihovih zahtjeva, registracijom i evidentiranjem žalbi i prigovora koje korisnici upute na rad IT CentarAI, postupcima analiziranja i preduzimanja odgovarajućih radnji i mjera u cilju zadovoljavanja zahtjeva korisnika, saglasno zahtjevima standarda SRPS ISO/IEC 17020:2012, tačke 7.5 i 7.6.

Procedura se primenjuje u IT kada korisnik usluge pregleda i razvrstavanja opreme pod pritiskom uputi žalbu ili prigovor na rad i uslugu IT CentarAI.

## 2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

BAS ISO/IEC 17020:2012 - Ocjenjivanje usklađenosti - Zahtjevi za rad raznih tipova tijela za obavljanje inspekcije;

BAS EN ISO 9000 - Sistemi upravljanja kvalitetom - Osnove i rječnik;

ILAC-P15:07-2016;

Poslovnik sistema kvaliteta IT (IT CentarAI-PO.QSIT);

Pregled dokumenata pod kontrolom (IT CentarAI-L-01.4);

Lista standarda opreme pod pritiskom (IT CentarAI-LS.OPP);

Lista zakona, pravilnika i naredbi (IT CentarAI-L.ZPN);

## 3. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

### 3.1 Termini i definicije

**Povratna informacija od korisnika** - Informacija dobijena u procesu istraživanja tržišta usluga radi prikupljanja podataka o reklamacijama korisnika usluge poslije pružanja usluge, uključujući zvanično upućene reklamacije korisnika, reakcije koje nisu iskazane kao formalne reklamacije i podatke prikupljene sopstvenom inicijativom davaoca usluge.

**Žalba** - zahtjev davaoca predmeta inspekcije upućen inspekcijskom tijelu za ponovno razmatranje odluke tog tijela koja se odnosi na taj predmet.

**Prigovor** - izražavanje nezadovoljstva drugačijeg nego što je žalba, od bilo koje osobe ili organizacije inspekcijskom tijelu, koje se odnosi na aktivnosti tog tijela, a od kojeg se očekuje odgovor.

## 3.2 Skraćenice

**RIT** - Rukovodilac inspekcijskog tijela

**LOK** - Lice odgovorno za kvalitet

**OI** - Odgovorn inženjer

**QMS** - Quality management sistem – Sistem upravljanja kvalitetom

**QM** - Quality Manual – Poslovnik o kvalitetu

**PR** - Procedura

**RU** - Radno Uputstvo

**OBR** - Obrazac

**L-** Lista

## 4. ODGOVORNOSTI

Za primjenu ovog Uputstva odgovorni su učesnici koji postupaju po prigovorima i žalbama korisnika tokom procesa pregleda i razvrstavanja pod pritiskom. Za kontrolu primjene ovog Uputstva odgovoran je RIT, u sprovođenju učestvuje OI. O sprovođenju procedure izvještavaju se direktor i LOK.

## 5. OPIS AKTIVNOSTI/TOK AKTIVNOSTI

IT CentarAI na jedinstven način postupa sa prigovorima i žalbama korisnika usluga u aktivnostima prijema, vrednovanja i donošenja odluka o prigovorima i žalbama.

### 5.1. Saradnja sa korisnicima

IT CentarAI saraduje sa korisnicima usluga i analizira njihove zahtjeve u vezi sa pregledom i razvrstavanjem opreme pod pritiskom, kako bi se razjasnile sve njihove potrebe i omogućilo praćenje i izvršenje kontrolisanja usaglašenosti, pri čemu IT CentarAI obezbjeđuje poverljivost podataka i rezultata inspekcije u odnosu na ostale korisnike usluga.

IT CentarAI garantuje tajnost i bezbjednost rezultata pregleda i razvrstavanja, te vlasničkih prava korisnika za sva ispitivanja koja obavlja.

Rezultati inspekcijskih poslova koji se obavljaju po pojedinačnim zahtjevima za drugu stranu su poslovna tajna. Podatke, koji predstavljaju poslovnu tajnu, licima koja nisu naručilac/podnosilac zahtjeva, može saopštiti samo RIT ili lice koje on ovlasti. U slučaju obimnih i dugotrajnih inspekcijskih poslova, za sve vrijeme trajanja tih procesa, održava se kontakt sa korisnikom usluga i on se obavještava 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 vršenju inspekcijskih poslova. RIT je odgovoran da mu obezbijedi pratnju i uvid samo u poslove koji se za njega obavljaju.

Cjelokupno osoblje IT CentraAI, saglasno dobroj profesionalnoj praksi i odredbama opštih akata izbjegava uplitanja u bilo kakve aktivnosti, koje bi oslabile povjerenje u kompetentnost IT CentraAI i njegovu nepristrasnost, što potvrđuje potpisivanjem posebne izjave u okviru Kodeksa poslovnog ponašanja. Rukovodstvo IT CentraAI se posebno obavezalo, kroz dokument Politika i ciljevi kvaliteta, da neće vršiti nikakve pritiske na osoblje IT CentraAI da radi mimo dokumentovanih postupaka i procedura. Osoblje koje je u kontaktu sa korisnicima odnosi se profesionalno i uvijek je na usluzi.

## 5.2 Ocjena zadovoljstva korisnika

Pomoću Knjige utisaka i Anketnog lista za korisnike (IT CentraAI-OBR-18) sakupljaju se povratne informacije (svi prigovori, primjedbe, sugestije i pohvale koje imaju na račun rada IT CentraAI) od korisnika usluga. Primjena Ankete je detaljno objašnjena u Uputstvu za mjerenje nivoa zadovoljstva korisnika (IT CentraAI-RU-18).

Zapažanja i povratne informacije iz Knjige utisaka i drugih izvora se analiziraju i koriste za preduzimanje odgovarajućih mjera, a radi poboljšavanja sistema kvaliteta i unapređenja usluga koje Inspekcijsko tijelo pruža. Preispitivanje povratnih informacija vrši rukovodstvo. Osoblju se prenosi značaj zadovoljavanja zahtjeva korisnika, kao i ispunjavanja zahtjeva iz propisa i drugih normativnih dokumenata. U zavisnosti od zaključaka preispitivanja sistema kvaliteta i analize kritičnosti aktivnosti vezane za prigovore i žalbe ili zaključaka analiza koji imaju određena zajednička obilježja ili se odnose na istu grupu problema, pokreću se primjerene procedure korektivnih i preventivnih mjera (IT CentraAI-PR-14) u IT CentraAI.

## 5.3. Prijem i evidencija žalbi i prigovora

Korisnik usluga može da uruči žalbu u prostorijama CentraAI popunjavanjem posebnog obrazca - Zapisnik o žalbi (IT CentraAI-OBR-19.1) sa jasno naznačenom žalbom na tačno određenu odluku.

Žalbe i prigovori mogu biti:

- na kvalitet kontrolisanja i ispitivanja;
- na rezultate ispitivanja;
- na rokove završetka ispitivanja i kontrolisanja;

- na rokove izdavanja Revizionog lista ili Evidencionog lista;
- na cijenu izvršene usluge;
- na ponašanje osoblja IT CentarAI prema korisniku i sl.

Poželjno je da žalbe i prigovori budu jasni, argumentovani, precizno definisani i praćeni dokazima. Prigovore korisnika usluga, druga osoba ili organizacija, podnosi u pisanoj slobodnoj formi. Prigovor mora jasno da definiše predmet prigovora i razloge zašto je i kome upućen. Loše, nejasno napisane i neargumentovane žalbe i prigovore, vратиće se podnosiocu pisanim putem na dopunu, od strane RIT-a. Ako podnositelj ni nakon korigovanja ne može da definiše, opiše i argumentuje žalbu i/ili prigovor RIT će ih odbaciti kao neosnovane. Sve pristigle žalbe i prigovori se evidentiraju u Knjizi za evidenciju žalbi i prigovora (IT CentarAI-OBR-19.2) od strane RIT-a. RIT pismenim putem ili e-mailom obavještava podnosioca o prijemu žalbe i prigovora uz zahtjev potvrde o prijemu ovog obavještenja.

#### 5.4. Postupak rješavanja prigovora i žalbi

Svaki prigovor i žalba koji su prijavljeni i evidentirani uzimaju se u postupak razmatranja. Ukoliko je prijava nejasno definisana ili neargumentovana, RIT u ponovnom kontaktu sa korisnikom usluga pokušava da sazna i jasno definiše sadržaj prigovora ili žalbe i o tome vodi zapis.

Inspeksijsko tijelo se obavezuje da istraživanje i odluke u vezi sa žalbom ni u kom slučaju neće biti diskriminatorne. Kada RIT ni nakon dopune žalbe od strane klijenta ne može da prihvati žalbu za razmatranje, on žalbu odbacuje kao neosnovanu i o tome obavještava klijenta pisanim putem.

Kada RIT prihvati žalbu, on određuje drugog izvršioca koji nije učestvovao u obavljanju aktivnosti koja je predmet žalbe i nalaže vanredno ponavljanje te aktivnosti. O ovoj odluci se informiše korisnik pisanim putem ili e-mailom uz potvrdu prijema. Termin vanrednog obavljanja aktivnosti se definiše u dogovoru sa korisnikom pisanim putem ili e-mailom. Rezultati vanredno obavljene aktivnosti su konačni i ako se ispostavi da je korisnik bio u pravu troškovi ove aktivnosti padaju na teret tijela, međutim ako se ispostavi da se korisnik žalio neopravdano onda troškovi ove vanredne aktivnosti padaju na njegov teret. Prije obavljanja ove vanredne aktivnosti traži se pismena saglasnost korisnika da će u slučaju negativnih rezultata po njega snositi troškove ponovljene aktivnosti. RIT posebno ispituje da li se dospjeli prigovor odnosi na aktivnosti za koje je tijelo odgovorno. Prilikom preispitivanja prigovora RIT vodi zapis u slobodnoj formi.

Odgovorni inženjer koji obavlja vanredne aktivnosti rezultate upisuje u Izvještaj o žalbi (IT CentarAI-OBR-19.3).

Inspeksijsko tijelo je odgovorno za sve odluke na svim nivoima postupanja s prigovorima i žalbama. O završetku svakog procesa postupka prigovora ili žalbe podnositelj se obavještava pisanim putem od strane tijela.

Ako je u aktivnostima koje su predmet prigovora/žalbe bio uključen i RIT, on je dužan da se izuzme iz postupka rješavanja prigovora/žalbe i prenese postupak rješavanja na kompetentnu zaposlenu osobu, pod uslovom da ta ovlaštena osoba nije bila uključena u aktivnosti koje su

predmet prigovora/žalbe. O ovom izuzeću i imenovanju druge osobe za rješavanje se vodi zapis u slobodnoj formi, i u tom slučaju se o ovome obavještava podnosilac. U svakom slučaju, odluku, odnosno preispitivanje i odobravanje odluke o prigovoru i žalbi, neće donositi osoba koja je bila uključena u aktivnosti koje su predmet prigovora/žalbe.

### 5.5. 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 RIT u saradnji sa LOK-om. Ako se nakon analize, uoči povećan broj opravdanih žalbi na neki od inspekcijskih poslova, RIT pokreće inicijativu za uvođenje korektivnih ili preventivnih mjera koje treba da otklone uočene nedostatke, a prema Proceduri korektivnih i preventivnih mjera (IT CentarAI-PR-14).

