

IZVOD IZ POSLOVNIKA O KVALITETU – POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

7.5 Prigovori i žalbe

7.5.1 U Kontrolnom telu ozbiljno se shvataju svi eventualni prigovori/žalbe iz okruženja i odmah se na njih reaguje. Ako se, kao rezultat analiziranja, dokaže njihova opravdanost, prigovori se tretiraju kao neusaglašenosti i razrešavaju u skladu sa opisom iz 8.7.

U 7.6 je opisan način postupanja sa prigovorima/žalbama.

7.5.2 Na zahtev korisnika usluge dostavlja im se postupak rešavanja prigovora/žalbi, opisan u ovom dokumentu.

7.5.3 Svaki primljeni prigovor Kontrolno telo odmah analizira radi utvrđivanja, da li se on odnosi na poslove kontrolisanja za koje je ono odgovorno.

7.5.4 Kontrolno telo spremno prihvata odgovornost za sve odluke, donesene na svim nivoima procesa postupanja sa prigovorima i žalbama.

7.5.5 Razmatranje prigovora i odluke po njima nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorским merama prema predmetnom podnosiocu prigovora/žalbe.

7.6 Proces sa prigovorima i žalbama

7.6.1 Postupak rešavanja prigovora/žalbi u Kontrolnom telu obuhvata sledeće osnovne elemente:

- a) prijem, validaciju, istraživanje prigovora/žalbe, kao i donošenje odluka o tome, koje mere preduzeti kao odgovor;
- b) praćenje i zapisivanje prigovorā/žalbi, uključujući i preduzete mere za njihovo razrešavanje;
- c) osiguranje da su preduzete sve odgovarajuće mere.

Postupak rešavanja prigovora/žalbi dostupan je korisnicima usluga Kontrolnog tela putem internet stranice na adresi www.libela-elsi.com.

7.6.2 Klijenti ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisani-u prigovor/žalbu na svom poslovnom pismu ili na odgovarajućem, raspoloživom obrascu Kontrolnog tela. Tehnički rukovodilac je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog-e prigovora/žalbe.

7.6.3 Na zahtev korisnika usluge, Kontrolno telo će potvrditi prijem pisanog-e prigovora/žalbe i, tokom postupka, obavestavaće korisnika usluge, na pogodan, dogovoren način, o napretku procesa razrešavanja prigovora/žalbe.

7.6.4 O analiziranju uzroka prigovora/žalbe stara se rukovodilac kvaliteta, za prigovore/žalbe koji se odnose na proceduralna pitanja postupka kontrolisanja, ili tehnički rukovodilac, za prigovore/žalbe koji se odnose na tehnička pitanja kontrolisanja. Sva predložena rešenja razmatra i, na osnovu njih donosi konačnu odluku, tehnički rukovodilac, po potrebi usaglašavajući mišljenje sa rukovodiocem kvaliteta i osobljem, koje nije neposredno učestvovalo u predmetnim postupcima kontrolisanja.

7.6.5 Rokovi za razrešavanje prigovora/žalbe uvek su kratki.

Ako je prigovor/žalba opravdan-a, konačna odluka prvenstveno mora da zadovolji podnosioca prigovora/žalbe. Teži se dogovoru sa podnosiocem prigovora/žalbe.

Ako bi to bilo svrsishodno i opravdano, podnosiocu prigovora/žalbe refundirala bi se i eventualna šteta, nastala nepažljivim radom osoblja Kontrolnog tela.

Kontrolno telo zvanično, pisanim putem (zapis u slobodnoj formi), uvek obaveštava korisnika usluge o ishodu razmatranja njegovog podneska prigovora/žalbe i donetoj odluci.

U duhu upravljanja neusaglašenostima, vode se zapisi o svim prigovorima/žalbama i njihovom rešavanju, kao i o donetim odlukama – preduzetim korektivnim merama u Kontrolnom telu (videti takođe 8.7).

Posebno, Kontrolno telo je i ovlašćeno od strane Direkcije za mere i dragocene metale, za obavljanje delatnosti overavanja merila-vaga (ovlašćeno telo za overavanje merila). Zbog činjenice da je privrednom društvu LIBELA ELSI NS DOO NOVI SAD zakonom povereno javno ovlašćenje, postoji i propisan upravno-pravni odnos između njega i njegovih korisnika, u postupku overavanja merila.

U slučaju da se ne postigne dogovor sa podnosiocem žalbe, shodno opštem upravnom postupku, on ima pravo da podnese novu žalbu protiv rešenja donetog u prvostepenom postupku, preko Ovlašćenog tela LIBELA ELSI NS DOO NOVI SAD navedenom organu uprave, kao drugostepenom u odlučivanju po žalbama klijenata privrednih subjekata, koje je on ovlastio. Pouka o ovom pravnom sredstvu navedena je u ispravama o usaglašenosti, koje ovlašćeni privredni subjekt LIBELA ELSI NS DOO NOVI SAD, izdaje strankama.

Sa izjavljenom žalbom stranke Ovlašćeno telo LIBELA ELSI NS DOO NOVI SAD- postupa potpuno u skladu sa odredbama propisanog opšteg upravnog postupka, naročito poštujući propisane rokove i njeno procesuiranje.

Ovlašćeno telo LIBELA ELSI NS DOO NOVI SAD će pokušati, u fazi prethodnog rada prvostepenog organa po pomenutoj žalbi stranke, razmotriti žalbu - dopuniti postupak i, prema rezultatu dopunjenog postupka, a u granicama zahteva stranke, stvar rešiti drukčije i novim rešenjem zameniti rešenje, koje se žalbom pobija. Protiv ovog, novog rešenja, stranka takođe ima pravo na žalbu.

Takođe, Ovlašćeno telo LIBELA ELSI NS DOO NOVI SAD će, po potrebi, u potpunosti da saraduje u postupku, koji, po izjavljenoj žalbi stranke, vodi drugostepeni organ uprave.