

PRAVILNIK
POSTUPANJE SA
ŽALBAMA I PRIGOVORIMA



Podgorica, 01.06.2019. godine

1. Opšte

Ovim pravilnikom se definiše postupak rešavanja žalbi i prigovora sa ciljem da se obezbjedi odgovarajući odgovor na svaku žalbu ili prigovor upućen od strane klijenta ili drugih zainteresovanih strana.

Pravilnik se primenjuje na nivou CISK-a.

Pravilnik je definisan saglasno zahtjevima standarda MEST EN ISO / IEC 17021-1:2016 Ocjenjivanje usaglašenosti — Zahtjevi za tijela koja obavljaju provjeru i sertifikaciju sistema menadžmenta — Dio 1: Zahtjevi, poglavlja 9.7 i 9.8.

Izvršni direktor je odgovoran za primjenu ovog pravilnika, a u slučajevima kada se žalbe ili prigovori odnose na rad Izvršnog direktora odgovornost primjene pravilnika je na Operativnom menadžeru.

Kada se žalba i/ili prigovor ne može riješiti na nivou CISK-a, u rješavanje se uključuje Komisija za žalbe i prigovore i Komisija za obezbjeđenje nepristrasnosti, čija je odgovornost da preispita, vrednuje i donese odluku o žalbi i/ili prigovoru, kao i da u određenom vremenskom roku pruži odgovor podnosiocu žalbe.

2. Skraćenice, termini i definicije

Termini i definicije su usaglašeni sa značenjima definisanim u standardima MEST EN ISO 9000:2016 Sistem menadžmenta kvalitetom Osnove i rečnik, MEST EN ISO/IEC 17000:2009 Ocjenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi, osim ako u okviru ovog poglavlja nije posebno dat opis.

SM – Sistem menadžmenta.

CISK – Crnogorski institut za sertifikaciju i kvalitet.

ID – Izvršni direktor.

Klijent - bilo koja organizacija koja zahtjeva ili prima CISK usluge sertifikacije, uključujući njihove predstavnike, koji djeluju u njihovo ime.

Podnosilac žalbe / prigovora - osoba, organizacija ili njihov ovlašćeni predstavnik, koji ulaže žalbu/prigovor

Žalba - zahtjev organizacije koja je u postupku sertifikacije ili održava sertifikaciju, CISK-u, da ponovo razmotri odluku koju je donio u vezi sa sertifikacijom.

Prigovor - izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije CISK-u, na koji se očekuje odgovor.

3. Postupak

a. Opšte

O pravu na žalbu/prigovor, kao i o roku za podnošenje istih, klijent se upoznaje putem opštih pravila (Pravilnik Opšta pravila sertifikacije sistema menadžmenta) koja su javno dostupna i na raspolaganju klijentima prije zaključivanja ugovora. Ostalim zainteresovanim stranama pravilnik Postupanje sa žalbama i prigovorima je javno dostupan na internet stranici CISK (www.cisk.co.me).

b. Prijem i evidentiranje žalbe / prigovora:

Žalbe / prigovori se mogu dostaviti poštom na adresu:	Ili putem:
Crnogorski institute za sertifikaciju i kvalitet d.o.o. Podgorica Ul. Cetinjski put bb, Lamela I, ulaz II, stan 15 81000 Podgorica	Telefon: 020 511 569 Fax: 020 511 569 e-mail: office@cisk.co.me

Žalbu / prigovor prima odgovorno lice i istu evidentira u zapis Knjiga evidencije žalbi / prigovora, upisujući sledeće podatke o žalbi/prigovoru:

- redni broj
- datum podnošenja žalbe/prigovora,
- datum prijema žalbe/prigovora,
- predmet (kratak opis razloga) žalbe/prigovora,
- podatke o podnosiocu,
- datum kada je sa žalbom/prigovorom upoznat Izvršni direktor i njegova ovjera datuma prijema.

Žalba/prigovor se primaju i evidentiraju samo ukoliko su podneti pisanim putem ili elektronskim putem na web adresu www.cisk.co.me popunjavajući zapis Žalba / Prigovor ili na e-mail adresu office@cisk.co.me. U slučaju usmeno upućenog prigovora od podnosioca će se zahtijevati da istu potvrdi pisanim putem ili elektronskim, i tek tada će se ista evidentirati i pristupiti njegovom rješavanju.

Sve informacije u vezi žalbe/prigovora, prosleđuju se Izvršnom direktoru i Komisiji za žalbe i prigovore na razmatranje istog radnog dana kada je izvršen prijem, odnosno najkasnije sledećeg radnog dana.

Izvršni direktor pisanim putem potvrđuje podnosiocu prigovora/žalbe prijem i saziva Komisiju za žalbe i prigovore prema Pravilniku o radu komisija.

c. Riješavanje žalbi

Pravo na prigovor ima klijent u toku procesa sertifikacije i na osnovu svakog Izveštaja o sertifikacionoj provjeri i / ili Odluke o sertifikaciji, ukoliko procijeni da je Izveštaj / Odluka donijeta na njegovu štetu.

Žalba se podnosi u roku od 10 radnih dana, od dana prijema dokumentacije kojom se verifikuje odluka CISK. Ukoliko klijent u datim rokovima ne uputi žalbu, CISK će smatrati da su realizacija sertifikacione usluge i njeni rezultati prihvaćeni.

Žalba mora da sadrži detaljno objašnjenje razloga za podnošenje žalbe, kao i svu dokumentaciju, odnosno zapise koji potkrepljuju navode u žalbi.

Preispitivanje žalbe i svih relevantnih dokumenata se vrši na sastanku Komisije za žalbe i prigovore koja mora da se sastane u roku od 5 radnih dana od dana prijema žalbe upućenog Komisiji za žalbe i prigovore.

Komisija razmatra svu relevantnu dokumentaciju vezanu za žalbu, analizira sve uzroke i posledice žalbe, a po potrebi će zatražiti i dodatne informacije od klijenta ili mišljenje eksperata.

Komisija mora da dokumentuje odluku i razlog za njeno donošenje u roku od 3 radna dana od dana donošenja odluke, i prosleđuje je Izvršnom direktoru.

Izvršni direktor donosi konačnu odluku o predmetnoj žalbi u roku od 2 dana, kada i prihvata ili ne odluku Komisije za žalbe i prigovore, koju takođe obavještava o ishodu.

Izvršni direktor obavještava podnosioca žalbe pisanim putem o ishodu rješavanja predmetne žalbe. U konačnom pisanom odgovoru klijent se upoznaje sa mogućnostima nastavka procesa pred Komisijom za obezbjeđenje nepristrasnosti i objektivnosti ili nadležnim sudom.

Po završenom postupku rešavanja žalbe, Izvršni direktor u Knjigu evidencije žalbi/prigovora unosi podatke o odluci (uključujući i datum odluke), kao i datum kada je podnosiocu žalbe upućen odgovor. Izvršni direktor kompletira dosije predmeta koji obavezno sadrži: pisanu žalbu, sva relevantna dokumenta koja se odnose na njeno rešavanje i Odluku komisije.

U slučaju žalbe čiji karakter može dovesti do pravnih posledica, tj. iste mogu da ugroze renome CISK-a, u preispitivanje i rešavanje istih uključuje se, posredstvom izvršnog direktora i advokat.

d. Rješavanje prigovora

Prigovore riješava Komisija za žalbe i prigovore.

Ukoliko je zainteresovana strana uputila prigovor koji se odnosi na klijenta koji se nalazi u Registru sertifikovanih klijenata CISK-a, Izvršni direktor će primljeni prigovor proslijediti klijentu u roku od 3 dana od dana prijema prigovora i tražiće od klijenta da pisanim putem dostavi odgovor u roku od 5 dana od dana dostave.

Nakon primljenog odgovora od klijenta, Komisija za žalbe i prigovore, vrši razmatranje prigovora detaljnom analizom dokumentacije (zapisi, izveštaji i sl.) na koju se prigovor odnosi. Po potrebi, od podnosioca prigovora će se zahtjevati da dostavi dodatne informacije, a u cilju što objektivnog rešavanja prigovora, može se tražiti i stručna pomoć eksperata.

U roku od 8 radnih dana od dana prijema prigovora, Izvršni direktor pisanim putem obavještava podnosioca prigovora o toku rješavanja prigovora.

Komisija za žalbe i prigovore mora da dokumentuje odluku i razlog za njeno donošenje u roku od 3 radna dana od dana donošenja odluke, i prosleđuje je Izvršni direktor.

Izvršni direktor donosi konačnu odluku o predmetnom prigovoru u roku od 2 dana, kada i prihvata ili ne odluku Komisije za žalbe i prigovore,koju takođe obavještava o ishodu.

Izvršni direktor obavještava podnosioca žalbe pisanim putem o ishodu rješavanja predmetne žalbe u roku ne većem od 30 dana od dana prijema prigovora. U konačnom pisanom odgovoru klijent se upoznaje sa mogućnostima nastavka procesa pred Komisijom za obezbjeđenje nepristrasnosti i objektivnosti ili nadležnim sudom.

Za svaki prigovor se otvara poseban dosije, da bi se obezbjedilo hronološko praćenje postupka rješavanja istih. Dosije predmeta otvara Izvršni direktor.

Po završenom postupku rješavanja prigovora, Izvršni direktor u Knjigu evidencije žalbi/prigovora unosi: podatke o rješavanju prigovora (uključujući i datum rješavanja), datum kada je podnosiocu prigovora upućen odgovor Izvršnom direktoru, kompletira dosije predmeta sa svim relevantnim dokumentima vezanim za prigovor. U rubrici Napomena piše ostale komentare koji se tiču žalbe/ prigovora a nisu u nekoj od prethodnih kolona navedeni.

e. Komisija za obezbjeđenje nepristrasnosti i / ili Sud

Ukoliko podnosilac žalbe nije zadovoljan odlukom Komisije za žalbe i prigovore, može podnijeti prigovor Komisiji za obezbjeđenje nepristrasnosti i objektivnosti ili pokrenuti spor pred nadležnim sudom.

3.1. Preduzimanje mjera nakon rešavanja žalbi i prigovora

Na osnovu nalaza proisteklih iz postupka rješavanja prigovora/žalbi, dolazi se do saznanja o mjerama koje moraju odnosno mogu biti preduzete u cilju poboljšanja sopstvenog sistema menadžmenta. Izvršni direktor može inicirati korektivne mjere u cilju otklanjanja utvrđene neusaglašenosti ili preventivne mjere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo klijenata, kao i mjere u cilju poboljšanja sistema menadžmeta. Mjere se preduzimaju u skladu sa CISK-ovom procedurom Korektivne / preventivne mjere.

Analiza rezultata rešavanja žalbi i prigovora, kao i mjere preduzete na osnovu njih su dio aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva.

4. Zapisi

- ZA.PA.9.7.06.03.01.03 Knjiga žalbi i prigovora.
- ZA.PA.9.7.06.03.02.03 Žalba / Prigovor

5. EVIDENCIJA IZMJENA

Izmjene:	Broj:	1.	2.	3.	4.	5.
	Strana:					
	Datum:					
	Potpis:					