






POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

TMS QP 08 Revizija 8	Napisao:	Overio:	Odobrio:
Ime, funkcija	Miljana Savić Menadžer kvaliteta MS	Jovan Babić Operativni menadžer/ Aleksandar Kolarević Izvršni direktor/	Boško Gavović Direktor
Potpis:			
Datum:	01.04.2020.	01.04.2020.	01.04.2020.

Revizija: 8	Datum 01.04.2020.	Procedura: Postupanje sa prigovorima i žalbama	
TMS QP 08	Strana 2 od 8		

Lista izmena:

Revizija	Datum revizije	Strana	Opis izmene	Izradio	Odobrio
2	24.06.2013.	Sve strane	Ispravke terminologije, kao i pojedinih naziva	J.Petrović	B.Gavović
		prva	Promena menadžera kvaliteta	M.Đogo	B.Gavović
3	14.02.2015.	4,5,7,9	Pojašnjenje teksta	M.Đogo	B.Gavović
4	20.04.2015.	Sve strane	Pojašnjenje teksta	B.Milošević	B.Gavović
5	21.03.2016.	Ceo dokument	Reinženjering dokumenata sistema menadžmenta Procedure: MS QP 08 i PR-B-13 postale jedna TMS QP 08	N.J.Zarić	B.Gavović
6	15.01.2018.		Izmena t.6.4 Dodata t.6.8	D.Jovanović	B.Gavović
7	06.12.2019.	Ceo dokument	Ispravke verzija primenljivih standarda; ispravke terminologije	M.Savić	B.Gavović
8	01.04.2020.	t.6.2	Evidentiranje usmene žalbe/prigovora „Zvanično pismo“ zamenjeno sa „odgovor na žalbu“ t 6.5	M.Savić	B.Gavović

Revizija: 8	Datum 01.04.2020.	Procedura: Postupanje sa prigovorima i žalbama	
TMS QP 08	Strana 3 od 8		

1. CILJ

Ovom Procedurom definiše se postupak rešavanja prigovora i žalbi sa ciljem da se obezbedi adekvatan odgovor na svaki prigovor ili žalbu upućenu od strane klijenta ili drugih zainteresovanih strana.

2. PODRUČJE PRIMENE

Procedura se primenjuje na nivou TMS CEE doo (u daljem tekstu: TMS CEE).

3. REFERENTNA DOKUMENTA

SRPS ISO/IEC 17020:2012	Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanja
SRPS ISO/IEC 17065:2016	Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge
SRPS ISO/IEC 17021:2015-1	Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za tela koja obavljaju proveru i sertifikaciju sistema menadžmenta - Deo 1: Zahtevi
„Službeni glasnik RS“, br. 2/17	Pravilnik o uslovima za obavljanje poslova overavanja merila, načinu ovlašćivanja i vođenju registra ovlašćenih tela

4. ODGOVORNOSTI

Operativni menadžer, Izvršni direktor/Menadžer kontrolnog tela, Menadžer TMS Akademije i Menadžer kvaliteta su odgovorni za preispitivanje i rešavanje prigovora/žalbe.

U slučaju da se žalba ne može rešiti na nivou TMS CEE, u rešavanje iste uključuje se Komisija za žalbe i obezbeđenje nepristrasnosti, čija je odgovornost da preispita, vrednuje i donese odluku o žalbi, kao i da u određenom vremenskom roku pruži odgovor podnosiocu žalbe.

5. TERMINI I DEFINICIJE

Podnosilac žalbe/progovora: osoba, organizacija ili njihov ovlašćeni predstavnik, koji ulaže žalbu/prigovor.

Žalba: zahtev klijenta da se ponovo razmotri bilo koja po njega nepovoljna odluka koju je doneo TMS CEE, a u vezi sa poslovima kontrolisanja/sertifikacije.

Prigovor: izraz nezadovoljstva, osim žalbe, upućen TMS CEE, od strane bilo koje osobe ili organizacije u vezi sa aktivnostima TMS CEE (uključujući i relevantne aktivnosti klijenata TMS CEE) na koji se očekuje odgovor.

Revizija: 8	Datum 01.04.2020.	Procedura: Postupanje sa prigovorima i žalbama	
TMS QP 08	Strana 4 od 8		

6. POSTUPAK

6.1 Opšte

O pravu na žalbu/prigovor, kao i o roku za podnošenje istih, klijent se upoznaje putem opštih pravila (TMS PR 02, Opšta pravila sertifikacije organske proizvodnje; TMS PR 03, Opšti uslovi kontrolisanja; TMS PR 04, Opšta pravila sertifikacije sistema menadžmenta; TMS PR 05, Opšta pravila sertifikacije čeličnih proizvoda za armiranje betona) koja su javno dostupna i na raspolaganju klijentima pre zaključivanja ugovora. Ostalim zainteresovanim stranama postupak sa prigovorima i žalbama javno je dostupan na internet stranici TMS CEE (www.tms.rs).

6.2 Prijem i evidentiranje žalbe/prigovora

Žalbe/prigovori mogu da se dostave poštom na adresu:

TMS CEE d.o.o.
11 000 Beograd
Rudnička 2

ili drugim putem:

Telefon: +381 (0) 11 244 11 11
e-mail: office@tms.rs

Žalbu/prigovor prima Poslovni sekretar i istu evidentira u Knjigu evidencije žalbi/prigovora, unoseći sledeće podatke o žalbi/prigovoru:

- redni broj i datum podnošenja žalbe/prigovora,
- predmet, kratak opis razloga žalbe/prigovora,
- naziv podnosioca,
- datum kada je žalba/prigovor upućen menažeru kvaliteta TMS CEE (u daljem tekstu: QM).

U slučaju usmeno upućenog prigovora, osoba zaposlena u TMS CEE doo koja je primila usmenu žalbu/prigovor ima obavezu da zamoli podnosioca žalbe/prigovora da istu potvrdi pisanim putem i dostavi je TMS CEE doo. Ukoliko podnosioc žalbe to ne želi, zaposleni TMS CEE doo će usmenu žalbu/prigovor dokumentovati i zamoliti podnosioca iste da je verifikuje. Nakon toga, Poslovni sekretar postupa sa žalbom/prigovorom na uobičajen način.

U roku od 24 h, sve informacije u vezi žalbe/prigovora, prosleđuju se QM na razmatranje.

QM razmatra prigovor/žalbu radi potvrde da se prigovor/žalba odnosi na aktivnosti TMS CEE. Kada se prigovor/žalba odnosi na aktivnosti koje su u domenu rada TMS CEE, QM potvrđuje podnosiocu prigovora prijem prigovora/žalbe. U suprotnom, informiše podnosioca da je podnet prigovor/žalba izvan domena rada TMS CEE.

Revizija: 8	Datum 01.04.2020.	Procedura: Postupanje sa prigovorima i žalbama	
TMS QP 08	Strana 5 od 8		

6.3 Rešavanje prigovora

Prigovore rešavaju: QM, operativni menadžer (u daljem tekstu: OM MS), izvršni direktor/menadžer kontrolnog tela (u daljem tekstu: COO) i menadžer TMS Akademije (AKM). Ukoliko je bilo ko od njih bio posredno ili neposredno uključen ili povezan sa aktivnostima koje su predmet prigovora, isti ne učestvuje u aktivnostima rešavanja predmetnog prigovora. Po potrebi, u razmatranje prigovora uključuje se Direktor TMS CEE (u daljem tekstu: CEO).

Osobi koja je posredno ili neposredno bila uključena ili povezana sa aktivnostima na koje se prigovor odnosi, mora se dati mogućnost izjašnjavanja o istom, usmeno ili pisanim putem.

Ukoliko se prigovor npr. odnosi na sertifikovanog klijenta, QM će prigovor proslediti klijentu u roku od 3 dana od dana prijema prigovora i tražiće da se pisani odgovor na prigovor dostavi u roku od 5 dana od dana dostavljanja prigovora.

U slučaju prigovora čiji karakter može dovesti do pravnih posledica, tj. iste mogu da ugroze renome TMS CEE, u preispitivanje i rešavanje istih uključuje se, posredstvom CEO ekspert za pravna pitanja. Prigovore u vezi finansija, rešava finansijski direktor.

Razmatranje prigovora vrši se detaljnom analizom dokumentacije (zapisi, izveštaji i sl.) na koju se prigovor odnosi. Po potrebi, od podnosioca prigovora će se zahtevati da dostavi dodatne informacije, a u cilju što objektivnog rešavanja prigovora, može se tražiti i stručna pomoć eksperata.

U roku od 8 dana od dana prijema prigovora, QM pisanim putem obaveštava podnosioca prigovora o statusu rešavanja prigovora.

Za svaki prigovor se otvara poseban dosije, da bi se obezbedilo hronološko praćenje postupka rešavanja istih. Dosije predmeta otvara QM.

Konačan odgovor na dostavljeni prigovor, QM dostavlja podnosiocu, pisanim putem, u roku od 30 dana od dana prijema prigovora.

Po završenom postupku rešavanja prigovora, QM u Knjigu evidencije žalbi/prigovora unosi podatke o rešavanju prigovora (uključujući i datum rešavanja), kao i datum kada je podnosiocu prigovora upućen odgovor. QM kompletira dosije predmeta sa svim relevantnim dokumentima vezanim za prigovor.

O svim prigovorima koji su primljeni, kao i o rezultatima njihovog rešavanja, informiše se CEO.

6.4 Rešavanje žalbi

Žalba se podnosi u roku od 15 dana, od dana prijema dokumentacije kojom se verifikuje odluka TMS CEE. Ukoliko u roku od 30 dana klijent ne uputi žalbu, TMS CEE će smatrati realizaciju usluge prihvaćenom.

Žalba mora da sadrži detaljno objašnjenje razloga za podnošenje žalbe, kao i svu dokumentaciju, odnosno zapise koji potkrepljuju navode u žalbi. Ako se uz žalbu dostavi i predmet kontrolisanja kao dokaz koji potkrepljuje navode iz žalbe, isti se izdvaja na posebno mesto, označava „u postupku rešavanja žalbe“ i podaci o njemu se beleže u zapisu žalbe.

Žalbe se rešavaju po načelu nadležnosti, što znači da je u postupku rešavanja žalbi:

Revizija: 8	Datum 01.04.2020.	Procedura: Postupanje sa prigovorima i žalbama	
TMS QP 08	Strana 6 od 8		

- I nivo: TMS CEE
- II nivo: Komisija za žalbe i obezbeđenje nepristrasnosti
- III nivo: Nadležni sudski organ

Napomena: posebnosti postupka za rešavanje žalbi po rešenju o odbijanju overavanja merila opisani su u t. 6.8 ove Procedure.

Za podnosioca žalbi nema posledica, ali mu treba napomenuti da se u slučaju neslaganja sa odlukom može obratiti nepristrasnoj Komisiji za žalbe i obezbeđenje nepristrasnosti i / ili sudskim organima.

OM MS, COO, AKM i QM razmatraju žalbu, sem ukoliko i sami nisu bili učesnici u predmetnom postupku provere/kontrolisanja/sertifikacije, odnosno postupku donošenja odluke. Po potrebi, u razmatranje prigovora uključuje se CEO.

U slučaju žalbe čiji karakter može dovesti do pravnih posledica, tj. iste mogu da ugroze renome TMS CEE, u preispitivanje i rešavanje istih uključuje se, posredstvom CEO i ekspert za pravna pitanja.

Ukoliko se žalba odnosi na povredu nepristrasnosti postupka ocenjivanja usaglašenosti, ista se ne rešava na nivou TMS CEE već se prosleđuje odgovarajućoj Komisiji za žalbe i obezbeđenje nepristrasnosti na dalji postupak.

Razmatranje žalbe vrši se detaljnom analizom dokumentacije na koju se žalba odnosi. Po potrebi, od podnosioca žalbe može se zahtevati da dostavi dodatne informacije, a u cilju što objektivnog rešavanja žalbe, može se tražiti i stručna pomoć eksperata.

U roku od 8 dana od dana prijema žalbe, QM obaveštava pisanim putem podnosioca žalbe o statusu rešavanja iste.

Za svaku žalbu se otvara poseban dosije, kojim se obezbeđuje hronološko praćenje postupka rešavanja istih. Dosije predmeta otvara QM.

U roku od 30 dana od dana prijema žalbe donosi se odluka o žalbi o kojoj se podnosilac žalbe obaveštava pisanim putem. U konačnom pisanom odgovoru klijent se upoznaje sa mogućnostima nastavka procesa pred Komisijom za žalbe i nepristrasnost.

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

O svim žalbama koje su primljene, kao i o rezultatima njihovog rešavanja, informiše se CEO.

6.5 Rešavanje žalbi od strane Komisije za žalbe i obezbeđenje nepristrasnosti

Kada podnosilac žalbe nije zadovoljan odlukom koju je doneo TMS CEE, proces rešavanja žalbe može se nastaviti pred Komisijom za žalbe i nepristrasnost.

Preispitivanje žalbe i svih relevantnih dokumenata se vrši na sastanku Komisije koja mora da se sastane u roku od 7 dana od dana prijema žalbe upućenog Komisiji.

Revizija: 8	Datum 01.04.2020.	Procedura: Postupanje sa prigovorima i žalbama	
TMS QP 08	Strana 7 od 8		

Komisija razmatra svu relevantnu dokumentaciju vezanu za žalbu, kao i sve zapise o rešavanju žalbe od strane TMS CEE. Takođe, komisija 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 5 dana od dana donošenja odluke. Odluka mora da sadrži preporuku podnosiocu žalbe, da se obrati nadležnom sudu ukoliko nije zadovoljan odlukom Komisije.

Odluka mora da se dostavi podnosiocu u vidu odgovora na žalbu u roku od 5 dana od dana dokumentovanja odluke.

6.6 Sudski organi

Ukoliko podnosilac žalbe nije zadovoljan odlukom Komisije za žalbe i nepristrasnost, može pokrenuti spor pred nadležnim sudom.

6.7 Preduzimanje mera nakon rešavanja prigovora i žalbi

Na osnovu nalaza proisteklih iz postupka rešavanja prigovora/žalbi, dolazi se do saznanja o merama koje moraju odnosno mogu biti preduzete u cilju poboljšanja sopstvenog sistema menadžmenta. OM MS/COO/AKM/QM mogu inicirati korektivne mere u cilju otklanjanja utvrđene neusaglašenosti ili preventivne mere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo klijenata, kao i mere u cilju poboljšanja sistema menadžmenta. Mere se preduzimaju u skladu sa TMS QP 04, Neusaglašenosti, korektivne i preventivne mere.

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

6.8 Rešavanje žalbi u postupcima overavanja merila

Posebno, TMS CEE doo Kontrolno telo je i ovlašćeno, od organa državne uprave nadležnog za oblast metrologije, za obavljanje delatnosti overavanja merila. Stoga, u postupku odlučivanja po žalbi na rešenje o odbijanju overavanja merila u svemu će se primenjivati odredbe zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.

Ako podnosilac žalbe nije zadovoljan odlukom prvostepenog organa, odnosno TMS CEE doo Kontrolnog tela, on ima pravo da podnese novu žalbu protiv rešenja donetog u prvostepenom postupku, ministarstvu nadležnom za poslove metrologije, kao drugostepenom u odlučivanju po žalbama klijenata privrednih subjekata, koje je on ovlastio.

Sa izjavljenom žalbom klijenta TMS CEE doo Kontrolno telo postupa potpuno u skladu sa odredbama propisanog opšteg upravnog postupka, naročito poštujući propisane rokove i njeno procesuiranje.

TMS CEE doo Kontrolno telo će pokušati, u fazi prethodnog rada prvostepenog organa po pomenutoj žalbi klijenta, razmotriti žalbu - dopuniti postupak i, prema rezultatu dopunjenog postupka, a u granicama zahteva klijenta, stvar rešiti drukčije i novim rešenjem zameniti rešenje, koje se žalbom pobija. Protiv ovog, novog rešenja, klijent takođe ima pravo na žalbu.

Revizija: 8	Datum 01.04.2020.	Procedura: Postupanje sa prigovorima i žalbama	
TMS QP 08	Strana 8 od 8		

Takođe, TMS CEE doo Kontrolno telo će, po potrebi, u potpunosti da saraduje u postupku, koji, po izjavljenoj žalbi klijenta, vodi drugostepeni organ uprave.

7. ZAPISI

ŠIFRA OBRASCA	NAZIV	ROK ČUVANJA	ODGOVORAN	MESTO ČUVANJA
Elektronska forma	Knjiga evidencije žalbi/prigovora	Trajno	Poslovni sekretar	Arhiva / PUBLIC
Protokol	Zapisnik o rešavanju prigovora / žalbe	5 god	QM	Arhiva
Protokol	Odgovor na žalbu	5 god	Poslovni sekretar	Arhiva
Protokol	Odluke	5 god	Poslovni sekretar	Arhiva

8. PRILOZI

Nema.