



PROCEDURE ZA PRIGOVORE I ŽALBE
„AGRO- CONTROL“ d.o.o. PODGORICA
www.agrocontrol.me e-mail agrocontroldoo@gmail.com

Šifra /PR-02
Izdanje/datum
007/1.07.2021
Br. strana / 2

PROCEDURA

PRIGOVORI I ŽALBE

AUTOR	Bulatović Dragana	Menadžer Kvaliteta
ODOBRIO	Bulatović dragana	Menadžer Kvaliteta
OVJERIO	Milašinović Pavle	Direktor ST

1.0 SVRHA

Ovom procedurom se definiše postupak kojim se primaju, rešavaju i vode zapisi o prigovorima i žalbama dobijeni od klijenata u procesu sertifikacije. Prigovori i žalbe mogu biti u vezi sa pitanjima, greškama ili neusaglašenostima u delu sertifikacije uključujući i vremenske rokove.

2.0. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Procedurom se definišu aktivnosti i odgovornosti u postupku rešavanja prigovora ili žalbi koje se odnose na celokupnu delatnost u Sertifikacionom telu.

3.0. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

3.1. DEFINICIJE

PRIGOVOR - izraz nezadovoljstva, osim žalbe, klijenta upućen Sertifikacionom telu u vezi sa njegovim aktivnostima, na koji se očekuje odgovor.

ŽALBA - zahtev klijenta iz postupka ocenjivanja usaglašenosti Sertifikacionom telu, da ponovo razmotri odluku koju je doneo u postupku sertifikacije.

3.2. SKRAĆENICE

SERTIFIKACIONO TELO - ST

4.0. OPIS AKTIVNOSTI I ODGOVORNOSTI

4.1. PRIJEM I EVIDENCIJA PRIGOVORA/ŽALBE

Prigovori mogu biti upućeni u pisanom obliku: putem dopisa ili e-mail-a – agrocontroldoomail.com
Žalbe na donete odluke o sertifikaciji mogu biti upućene samo pisanim putem u formi zvaničnog dopisa.

Administrativni radnik/ca a ST prima dostavljeni prigovor/žalbu i dostavlja Direktor u kvaliteta ST
Svi primljeni prigovor u bilo kom obliku, kao i žalbe evidentiraju se u obrascu Evidencija prigovora i U slučaju da je prigovor upućen usmeno, telefonom ili lično, sekretarica unosi u obrazac Evidencija prigovora i žalbi sledeće informacije:

- Podaci o osobi ili organizaciji koja je podnela prigovor
- Datum primanja prigovora
- Prirodu prigovora

U slučaju da je prigovor dostavljen dopisom ili e-mail-om, kao i u slučaju žalbe, prispeli obrazac sekretarica zavodi u delovodnu knjigu, popunjava obrazac Evidencija prigovora i žalbi i time otvara predmet prigovora i žalbe.

Ovaj predmet (popunjeni obrazac sa dopisom/e-mail-om) dostavlja se direktoru kvaliteta radi prikupljanja svih neophodnih informacija za rešavanje prigovora odnosno žalbe.

Podnosioca zvaničnog prigovora/žalbe direktor kvaliteta obavezno obaveštava o prijemu prigovora/žalbe

4.2 RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBE



PROCEDURE ZA PRIGOVORE I ŽALBE
„AGRO- CONTROL“ d.o.o PODGORICA
www.agrocontrol.me e-mail agrocontroldoo@gmail.com

Šifra /PR-02
Izdanje/datum
007/1.07.2021
Br. strana / 2

Za rešavanje prigovora u postupku sertifikacije i žalbi na odluke Sertifikacionog tela, direktor kvaliteta u saradnji sa direktorom sertifikacionog tela imenuju osobu ili osobe koje nisu bile uključene u aktivnosti sertifikacije na koje se odnosi prigovor ili žalba i time se formira Komisija za prigovore i žalbe.

Direktor kvaliteta redovno obaveštava podnosioca prigovora/žalbe o rezultatu postupka.

Rok za rešavanje prigovora/žalbe je 8 dana od dana prijema prigovora/žalbe. U slučaju da ST nađe da je prigovor/žalba osnovan, direktor kvaliteta obaveštava o tome podnosioca pisanim putem i određuje naknadni rok koji ne može biti duži od 15 dana za otklanjanje nađene neusaglašenosti.

Kada se radi o žalbama koje ST može da dobije na odluke koje donosi u procesu sertifikacije, primenjuje se isti postupak primanja, rešavanja i vođenja zapisa.

U skladu sa nađenim neusaglašenostima, sprovode se korektivne mere u cilju otklanjanja utvrđene neusaglašenosti, kao i preventivne mere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo korisnika usluge, kao i ponovna analiza rizika.

Osobi koja je uložila prigovor ili žalbu, šalje se zvanično obaveštenje o rezultatu i kraju procesa sa prigovorom ili žalbom.

U slučaju nezadovoljstva odgovorom podnosilac žalbe ima mogućnost da se obrati Direktor/ nadležnom ministarstvo/ nadležnom sudu.

5.0. ZAPISI

ŠIFRA	NAZIV	ODGOVORAN	ROKČUVANJA	MJESTO ČUVANJA
	Prigovori i žalbe	Menadžer Kvaliteta	TRAJNO	ARHIVA/PAPIRNO
	Izveštaj prigovori i žalbe	Menadžer kvaliteta	3 GODINE	ARHIVA/PAPIRNO
	Evidencija prigovori i žalbe	Menadžer Kvaliteta	TRAJNO	ARHIVA/PAPIRNO

6.0. PRILOZI

Prilog 1. Prigovori i žalbe

Prilog 3. Izvešta jP/Ž

Prilog 2. Evidencija prigovora i žalbi