



## POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Autor	Danka Knežević	Menadžer sertifikacije	07.02.2017.	
Odobrio	Žaklina Deretić	Direktor	07.02.2017.	
Oznaka	U04-00	Datum stupanja na snagu		07.02.2017.
<i>Ovaj dokument je vlasništvo MONTECERT i može se koristiti, štampati ili umnožavati samo uz saglasnost odgovornog lica MONTECERT</i>				

## 1. Svrha i područje primjene

Ovaj dokument definiše osnovne aktivnosti koje sprovodi Montecert d.o.o. prilikom rješavanja prigovora, za šta snosi potpunu odgovornosti u čitavom postupku, uključujući i donošenje odluka, bez obzira da li su u proces istraživanja i/ili izrade predloga odluka uključene i eksterne organizacije ili zainteresovane strane.

## 2. Veza sa drugim dokumentima

Ovaj dokument je nastao izmjenom Postupka rješavanja prigovora i žalbi.

## 3. Rješavanje prigovora

Postupak je opisan u **Tabeli 1**.

## 4. Prilozi i zapisi

R. br.	Naziv	Oznaka	Način identifikacije zapisa	Odlaganje na elektronskom mediju	Odlaganje na papirnom mediju	Period čuvanja
1.	Zapisnik o prigovoru	U04.01-00	Preko datuma i podnosioca	Dokumentacija/ Zapisi/ Upravljanje/ Prigovori/ Godina/Broj prigovora/Zapisnik o prigovoru- podnosilac.doc	Registrator: Zapisi o radu podсистема upravljanja - folder – Prigovori	6 godina
2.	Registar prigovora	U04.02-00	Preko godine na koju se registar odnosi	Dokumentacija/ Zapisi/ Upravljanje/ Prigovori/ Godina/Registar- godina.doc	Registrator: Zapisi o radu podсистема upravljanja - folder –Prigovori	6 godina
3.	Odluka o formiranju Komisije za arbitražu	U04.03-00	Datum, redni broj prigovora iz Registra prigovora	Dokumentacija/ Zapisi/ Upravljanje/ Prigovori/Godina/R edni broj prigovora/Odluka o komisiji	Registrator: Zapisi o radu podсистема upravljanja - folder – Prigovori	6 godina
4.	Odluke i izvještaji u vezi sa prigovorom	//	Datum, redni broj prigovora iz Registra prigovora	Dokumentacija/ Zapisi/ Upravljanje/ Prigovori/Godina/ Redni broj prigovora/Odluka o prigovoru	Registrator: Zapisi o radu podсистема upravljanja - folder – Prigovori	6 godina

## 5. Definicije i oznake

Za sve neophodne definicije i oznake koje nisu ovde navedene vidjeti Rječnik pojmova i definicija.

**Prigovor** je izraz nezadovoljstva, osim žalbi, bilo koje osobe ili organizacije upućen sertifikacionom tijelu u vezi sa aktivnostima tog tijela ili sertifikovanog klijenta, na koji se očekuje odgovor.

	POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA	Oznaka: U04-00
		Strana 3 od 5

**Tabela 1.**

R. br.	Ulaz	Naziv aktivnosti	Izlaz	Opis aktivnosti	Nosilac/ Odgovoran
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prigovor</li> </ul>	<b>Prijem prigovora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registar prigovora</li> <li>Zapisnik o prigovoru</li> </ul>	<p>Prigovori se primaju isključivo u pisanoj formi, a ukoliko zainteresovana strana podnese usmeni prigovor, ista se savjetuje da to uradi u pisanom obliku, kako bi se moglo reagovati na adekvatan način. Ukoliko je prigovor upućen usmenim putem, Menadžer sertifikacije je ovlašten da isti razmotri formalno kroz ovu proceduru ili da ga odbaci kao nerelevantan, s obzirom da podnositelj nije uputio formalan prigovor.</p> <p>Nakon prijema prigovora isti se zavodi u Registar i pokreće Zapisnik o prigovoru, a potom se podnositelj pisanim putem obavještava o prijemu i to najkasnije u roku od 3 radna dana od prijema prigovora. Podnositelj se istovremeno obavještava i da je rok za razmatranje i donošenje odluke o prigovoru najviše 45 dana od podnošenja prigovora.</p> <p>U ovom koraku se istovremeno razmatra da li se prigovor uopšte odnosi na rad sertifikacionog tijela i oblasti koje su u nadležnosti ili ne. U oba slučaja se podnosiocu mora odgovoriti pisanim putem, s tim da se u slučaju da se prigovor ne odnosi na rad sertifikacionog tijela u odgovoru daje pisano obrazloženje i prekida dalje postupanje. U suprotnom, proces se nastavlja na način opisan u nastavku.</p> <p>Sve informacije u vezi sa prigovorima iz bilo kojeg izvora moraju se tretirati kao povjerljive u skladu sa politikom sertifikacionog tijela.</p>	Menadžer sertifikacije
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prigovor</li> <li>Zapisnik o prigovoru</li> <li>Dodatne informacije</li> <li>Registar prigovora</li> </ul>	<b>Formiranje Komisije za arbitražu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odluka o formiranju Komisije za arbitražu</li> </ul>	<p>Komisija za arbitražu se konstituira i imenuje po predmetu prigovora i to od strane Menadžera sertifikacije. Član Komisije ne smije da bude lice koje je posredno ili neposredno bilo uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet prigovora, a u cilju obezbjeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti. Komisiju za arbitražu čine tri člana iz reda zaposlenih ili angažovanog osoblja, od čega se član sa najviše radnog iskustva u oblasti sertifikacije imenuje kao Predsjednik ove Komisije.</p> <p>Sastav Komisije konačno potvrđuje direktor svojim potpisom.</p>	Menadžer sertifikacije/ Direktor
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prigovor</li> <li>Zapisnik o prigovoru</li> <li>Dodatne informacije</li> <li>Registar prigovora</li> </ul>	<b>Razmatranje prigovora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Izveštaj o prigovoru</li> </ul>	<p>Prigovor se analizira i preispituje se opravdanost, čemu prethodi prikupljanje i verifikacija svih informacija od značaja za rješavanje. U samo istraživanje i kasnije u eventualno donošenje mjera za otklanjanje, mogu biti po potrebi, uključena i lica van sertifikacionog tijela. Međutim, lica koja su direktno odgovorna za proces koji je predmet prigovora, ne mogu biti uključena ni u preispitivanje, ni u donošenje mjera.</p> <p>U ovom dijelu se istovremeno preispituje se da li se prigovor odnosi na aktivnosti sertifikacije za koje je odgovorno sertifikaciono tijelo (zaposleni ili angažovano osoblje) ili se prigovor odnosi na sertifikovanog klijenta.</p> <p>Ako se prigovor odnosi na klijenta onda se prilikom ispitivanja prigovora mora razmotriti</p>	Komisija za arbitražu

				<p>efektivnost certifikovanog sistema menadžmenta, pri čemu može da bude neophodno da sprovede provjere certifikovanih klijenata uz kratku najavu da bi se prigovor istražio. Ukoliko je neophodan ovakav vid istraživanja informacija, o tome mora prvo biti obavješten Menadžer sertifikaciji, koji u skladu sa procedurom najavljuje i organizuje provjeru.</p> <p>Svaki prigovor koji se odnosi na certifikovanog klijenta, za koji se potvrdi da je validan sertifikaciono tijelo mora da proslijedi, u roku od 2 dana od potvrde validnosti, certifikovanom klijentu na koga se odnosi.</p> <p>Nakon što se sakupe sve relevantne informacije u vezi rješavanja prigovora, po potrebi i od klijenta, Komisija formira izveštaj sa predlogom rješenja prigovora i isti dostavlja direktoru i menadžeru sertifikacije.</p> <p>Svi podaci u vezi sa prigovorima podliježu zahtjevima povjerljivosti.</p>	
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Izveštaj o prigovoru</li> </ul>	<p><b>Donošenje odluke u vezi prigovora</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odluka u vezi prigovora</li> </ul>	<p>Na osnovu izveštaja Komisije u vezi prigovora direktor i menadžer sertifikacije vrše njeno preispitivanje i u odnosu na predloženi način njegovog rješavanja, a na konačan predlog menadžera sertifikacije, direktor donosi odluku. Rok za donošenje odluke je najviše 3 radna dana od dostavljanja predloga Komisije.</p> <p>Ukoliko su direktor ili menadžer sertifikacije direktno uključeni u predmet prigovora, funkcija koja nije uključena donosi konačnu odluku. Ukoliko su obje funkcije uključene u predmet prigovora odluka Komisije je konačna i kao takva se dostavlja podnosiocu i dalje postupa sa istom.</p> <p>Odluka o prigovoru mora da sadrži mjere koje treba preduzeti u odnosu na njih, kao i odgovornosti i rokove. Mjere koje se definišu ne smiju sadržati bilo kakve diskriminatorne mjere prema bilo kojoj od zainteresovanih strana u ovom procesu, a naročito prema podnosiocu prigovora.</p> <p>Podnosilac prigovora se o odluci obavještava pisanim putem i to u roku od 3 radna dana od donošenja konačne odluke.</p> <p>Shodno utvrđenom činjeničnom stanju, moguće je pokrenuti i dodatne mjere, koje podrazumijevaju, ali se ne ograničavaju isključivo na preduzimanje sledećih aktivnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vanredna nadzorna provjera certifikovanog klijenta,</li> <li>- vanredna interna provjera,</li> <li>- traženje mišljenja od relevantne institucije.</li> </ul>	Menadžer sertifikacije
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odluka u vezi prigovora</li> </ul>	<p><b>Rješavanje</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Izveštaj o realizaciji ili zapisi koji to dokazuju</li> </ul>	<p>Prigovor se rešava na način definisan odlukom, ukoliko je utvrđeno da je neophodno preduzeti određene mjere.</p>	Imenovano lice

	POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA	Oznaka: U04-00
		Strana 5 od 5

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapisnik o prigovoru</li> </ul>	<b>Zatvaranje prigovora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapisnik o prigovoru</li> </ul>	<p>Nakon dobijanja informacija o realizaciji planiranih mjera Menadžer sertifikacije ili drugo lice koje se odredi, ukoliko je MS u sukobu interesa, provjerava da li su realizovane sve aktivnosti predviđene odlukom o rješavanju prigovora.</p> <p>Najkasnije u roku od 3 dana od potvrde da su realizovane sve predviđene mjere Menadžer sertifikacije pisanim putem obavještava podnosioca o statusu.</p> <p>U ovom koraku se ujedno u dogovoru sa podnosiocem i sertifikovanim klijentom, ukoliko se prigovor odnosio na klijenta, donosi odluka o tome da li i u kojoj mjeri informacije o prigovoru i načinu rješavanja moraju da budu javni. Odluka se postiže konsenzusom i ista je obavezujuća.</p>	Menadžer sertifikacije
6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odluka u vezi prigovora</li> <li>• Izveštaj o prigovoru</li> <li>• Zapisnik o prigovoru</li> </ul>	<b>Preduzimanje korekcija i korektivnih i/ili preventivnih mera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapisi</li> </ul>	<p>Ukoliko je uzrok prigovora sistemske prirode, neophodno je preduzeti i odgovarajuće mjere za trajno otklanjanje uzroka, kako se odstupanje ne bi ponovilo. U ovom slučaju neophodno je postupiti u skladu sa važećom procedurom za korektivne mjere. Ujedno je veoma važno razmotriti postojanje potencijalnih ili stvarnih rizika koji ranije nisu bili identifikovani ili mjere nisu dale željene efekte, pa je shodno tome potrebno pokrenuti proces upravljanja rizicima.</p>	Menadžer sertifikacije