

Извод из процедуре СТП 14 Поступак решавања приговора и жалби

Поступак решавања приговора и жалби у Сертификационом телу РТС Развој и сертификација се решава сагласно процедури СТП 14 Поступак решавања приговора и жалби.

Принцип поступка решавања приговора и жалби

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација решава приговоре и жалбе који су му упућени у складу са доле описаним поступком који је заснован на принципима који су дефинисани у документу SRPS ISO/PAS 17003.

Основни принципи у поступку решавања приговора и жалби у Сертификационом телу РТС Развој и сертификација су:

- сви испоручиоци и друге заинтересоване стране имају неоспорно право да поднесу приговор или жалбу на рад Сертификационог тела РТС Развој и сертификација;
- подносиоци приговора или жалби имају право да буду обавештени о пријему приговора или жалбе и о стању решавања предмета;
- Сертификационо тело РТС Развој и сертификација је одговорно за сакупљање и потврђивање свих потребних информација за валидацију приговора или жалбе, као и за доношење одлуке;
- Сертификационо тело РТС Развој и сертификација ће обезбедити да одлуку о приговору или жалби донесе, преиспита или одобри особа или особе које нису укључене у изворне активности сертификације на које се приговор или жалба односи;
- Сертификационо тело РТС Развој и сертификација се обавезује да ће се придржавати принципа чувања пословне тајне подносиоца приговора или жалбе;
- истраживања и одлука о приговорима и жалбама неће имати за последицу било какву дискриминаторску активност;
- подносиоци приговора или жалбе биће правовремено обавештени о завршетку процеса поступања са приговором или жалбом и о исходу решавања;
- Сертификационо тело РТС Развој и сертификација ће ову процедуру ставити на располагање свим подносиоцима приговора или жалбе на њихов захтев.

Подношење приговора или жалбе

Захтеви за решавање приговора или жалбе достављају се искључиво у писаном облику руководиоцу Сертификационог тела РТС Развој и сертификација.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација води евиденцију свих приговора и жалби.

Сходно процедури СТП 14, Поступак решавања приговора и жалби обавља се у следећим корацима:

- **Формирање "ad hoc" комисије за решавање приговора и жалби**
- **Рад "ad hoc" комисије за решавање приговора и жалби**
- **Накнадно предузете активности**

Формирање "ad hoc" комисије за решавање приговора и жалби

Руководилац Сертификационог тела РТС Развој и сертификација доноси решење о формирању "ad hoc" комисије за решавање приговора или жалбе, која ће размотрити приговор или жалбу и донети одговарајућу одлуку.

Рад "ad hoc" комисије за решавање приговора и жалби

Рад "ad hoc" комисије за решавање приговора и жалби одвија се кроз следеће активности:

- 1) "ad hoc" комисија разматра поднети приговор или жалбу и утврђује предмет израженог незадовољства или захтева, који писано констатује;
- 2) "ad hoc" комисија дописом у слободној форми обавештава подносиоца приговора или жалбе о утврђеном предмету и отпочињању процеса решавања приговора или жалбе;
- 3) "ad hoc" комисија сакупља и потврђује све потребне информације битне за решавање приговора или жалбе, што обухвата преглед релевантне документације и записа у вези са приговором или жалбом, разговор са особљем Сертификационог тела РТС Развој и сертификација укљученим у предмет приговора или жалбе, по потреби врши консултације са експертима за област предмета приговора или жалбе и разговора са подносиоцем приговора или жалбе;
- 4) "ad hoc" комисија о свим својим активностима и утврђеним чињеницама води записе који су доступни подносиоцу приговора или жалбе;
- 5) одлуку о приговору или жалби "ad hoc" комисија доноси на завршном састанку о чему израђује записник на обрасцу [СТЗ 013, Записник са састанка "ad hoc" Комисије \(Прилог 3\)](#);
- 6) председник "ad hoc" комисије записник са одлуком, као и прикупљену документацију и записе генерисане током решавања приговора или жалбе, доставља руководиоцу Сертификационог тела РТС Развој и сертификација на верификацију;
- 7) руководилац СТ РТС верификује одлуку "ad hoc" комисије потписивањем обрасца [СТЗ 013, Записник са састанка "ad hoc" Комисије](#), ако се слаже са предложеном одлуком, или враћа одлуку "ad hoc" комисији са инструкцијама за прикупљање допунских чињеница и додатно разматрање, чиме се понављају активности од 3) до 7);
- 8) након верификације одлуке од стране руководиоца Сертификационог тела РТС Развој и сертификација, председник "ad hoc" комисије формира допис којим се подносилац приговора или жалбе обавештава о исходу решавања предмета;
- 9) уколико подносилац приговора или жалбе није задовољан донетом одлуком Сертификационог тела РТС Развој и сертификација, подносилац може уложити жалбу Акредитационом телу Србије;
- 10) комплетну документацију и записе у вези са решавањем приговора и жалбе, председник и чланови "ad hoc" комисије достављају референту у Сертификационо тело РТС Развој и сертификација који формира и чува досије предмета, чиме се завршава рад "ad hoc" комисије.

Накнадно предузете активности

С обзиром да приговори и жалбе представљају најзначајнији извор информација о могућим неусаглашеностима, Сертификационо тело РТС Развој и сертификација ће предузети одговарајуће активности и истраживања свога рада, да би предузело адекватне корективне мере.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација води Списак предузетих активности за које је задужено лице одговорно за квалитет.