 Mašinski fakultet Niš Zavod za mašinsko inženjerstvo ul. A. Medvedeva 14	<i>Procedura:</i>	<i>Oznaka:</i> SIMF.93.006
	REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI	<i>Izdanje:</i> 01 / rev. 00
	<i>Status:</i> Primena	<i>Usvajeno:</i> 15.10.2015. <i>Strana:</i> 8

PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

Odgovorno lice za primenu: Rukovodilac kvaliteta Zavoda za mašinsko inženjerstvo
(funkcija)

	<i>Datum:</i>	<i>Funkcija:</i>	<i>Ime i prezime:</i>	<i>Potpis:</i>
<i>Izradio</i>	15.10.2015.	Rukovodilac kvaliteta Zavoda	Srđan Mladenović	
<i>Kontrolisao</i>	15.10.2015.	Tehnički rukovodilac Zavoda	Predrag Janković	
<i>Odobrio</i>	15.10.2015.	Dekan MF	Nenad T. Pavlović	

A. SADRŽAJ

A. SADRŽAJ	1
B. LISTA IZMENA	2
1. PREDMET	3
2. PODRUČJE PRIMENE	3
3. REFERENTNI DOKUMENTI	3
4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE	3
5. ODGOVORNOST	3
6. OPIS PROCEDURE	4
6.1 Dijagram toka	4
6.2 Početak	5
6.3. Informisanje klijenata i zainteresovanih strana	5
6.4. Prijem prigovora ili žalbe	6
6.5. Preispitivanje prigovora ili žalbe	6
6.6. Prikupljanje i verifikacija podataka	6
6.7. Predlaganje rešenja	6
6.8. Donošenje odluke	6
6.9. Preduzimanje mera	6
6.10. Informisanje podnosioca prigovora/žalbe	7
6.11. Prijem i prosleđivanje žalbe drugostepenom organu	7
6.12. Sardanja sa drugostepenim organom	7
6.13. Kraj	7
7. DOKUMENTACIJA	7
8. PRILOZI, DIJAGRAMI, SLIKE	7

B. LISTA IZMENA

Preko ove Liste izmena prate se sve promene u Proceduri za rešavanje prigovora i žalbi. Predstavnik rukovodstva je odgovoran da se sve izmene u proceduri sprovede ažurno.

Poglavlje	Odeljak	Naslov izmene	Datum izmene	Izdanje	Broj strana	
					od	do
1	1	Predmet				
2	2	Područje primene				
3	3	Referentni dokumenti				
4	4	Definicije i skraćenice				
5	5	Odgovornost				
6	-	Opis procedure (aktivnosti rešavanja prigovora i žalbi)				
	6.1	Dijagram toka				
	6.2	Početak				
	6.3	Informisanje klijenata i zainteresovanih strana				
	6.4	Prijem prigovora ili žalbe				
	6.5	Preispitivanje prigovora ili žalbe				
	6.6	Prikupljanje i verifikacija podataka				
	6.7	Predlaganje rešenja				
	6.8	Donošenje odluke				
	6.9	Preduzimanje mera				
	6.10	Informisanje podnosioca prigovora/žalbe				
	6.11	Prijem i prosleđivanje žalbe drugostepenom organu				
	6.12	Sardanja sa drugostepenim organom				
	6.13	Kraj				
7	7	Dokumentacija				
8	8	Prilozi, dijagrami, slike				

1. PREDMET

Procedura definiše proces rešavanja prigovora i žalbi, upućenih od strane klijenata ili drugih zainteresovanih strana, na pružene usluge ili druge aktivnosti u Zavodu za mašinsko inženjerstvo, odnosno u Kontrolnom telu (Centar za motore i motorna vozila), laboratorijama za ispitivanje, laboratoriji za etaloniranje Mašinskog fakulteta u Nišu.

2. PODRUČJE PRIMENE

Postupak za rešavanja prigovora i žalbi, opisan u ovoj proceduri, primenjuje se na sve prigovore i žalbe koje se odnose na usluge kontrolisanja ili druge aktivnosti kontrolnog tela, upućene od bilo kog klijenta ili zainteresovane strane.

3. REFERENTNI DOKUMENTI

- SIMF.91.001 - Poslovnik o kvalitetu laboratorija za ispitivanje Mašinskog fakulteta Niš;
- SIMF.91.002 - Poslovnik o kvalitetu Kontrolnog tela Mašinskog fakulteta Niš;
- SIMF.91.005 - Poslovnik o kvalitetu laboratorije za etaloniranje Mašinskog fakulteta Niš;
- SRPS ISO/IEC 17020:2012; Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za rad različitih tela koja obavljaju kontrolisanje
- SRPS ISO/IEC 17000:2007; Ocenjivanje usaglašenosti - Rečnik i opšti principi

4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Kontrolno telo - telo koje obavlja kontrolisanje.

Napomena: Kontrolno telo može da bude organizacija ili deo organizacije.

Kontrolisanje - pregledanje proizvoda, procesa, usluge, ili instalacija ili njihovog projekta i utvrđivanje njihove usaglašenosti sa specifičnim zahtevima i sa opštim zahtevima na osnovu profesionalnog mišljenja.

Usluga - rezultat bar jedne aktivnosti koja se neophodno obavlja u interfejsu između isporučioaca i korisnika i po pravilu je nematerijalne prirode

Žalba - zahtev davaoca predmeta kontrolisanja Kontrolnom telu da to telo ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa tim predmetom.

Prigovor - izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije Kontrolnom telu u vezi sa aktivnostima tog tela, na koji se očekuje odgovor.

Usaglašenost - ispunjenost zahteva.

Neusaglašenost - neispunjenost zahteva.

Ispravka - mera preduzeta da bi se odstranila otkrivena neusaglašenosti.

Napomena 1: Ispravka može biti izvršena u vezi sa KM.

Napomena 2: Ispravke mogu biti, na primer, dorada ili preklasiranje.

Popravka - mera na neusaglašenom proizvodu da se učini prihvatljivim za namenjenu upotrebu.

Napomena: Popravka (za razliku od dorade) može uticati na delove neusaglašenog proizvoda i menjati ih.

Škartiranje - mera na neusaglašenom proizvodu da se spreči njegova planirana upotreba.

Primer: Recikliranje, uklanjanje ili uništavanje.

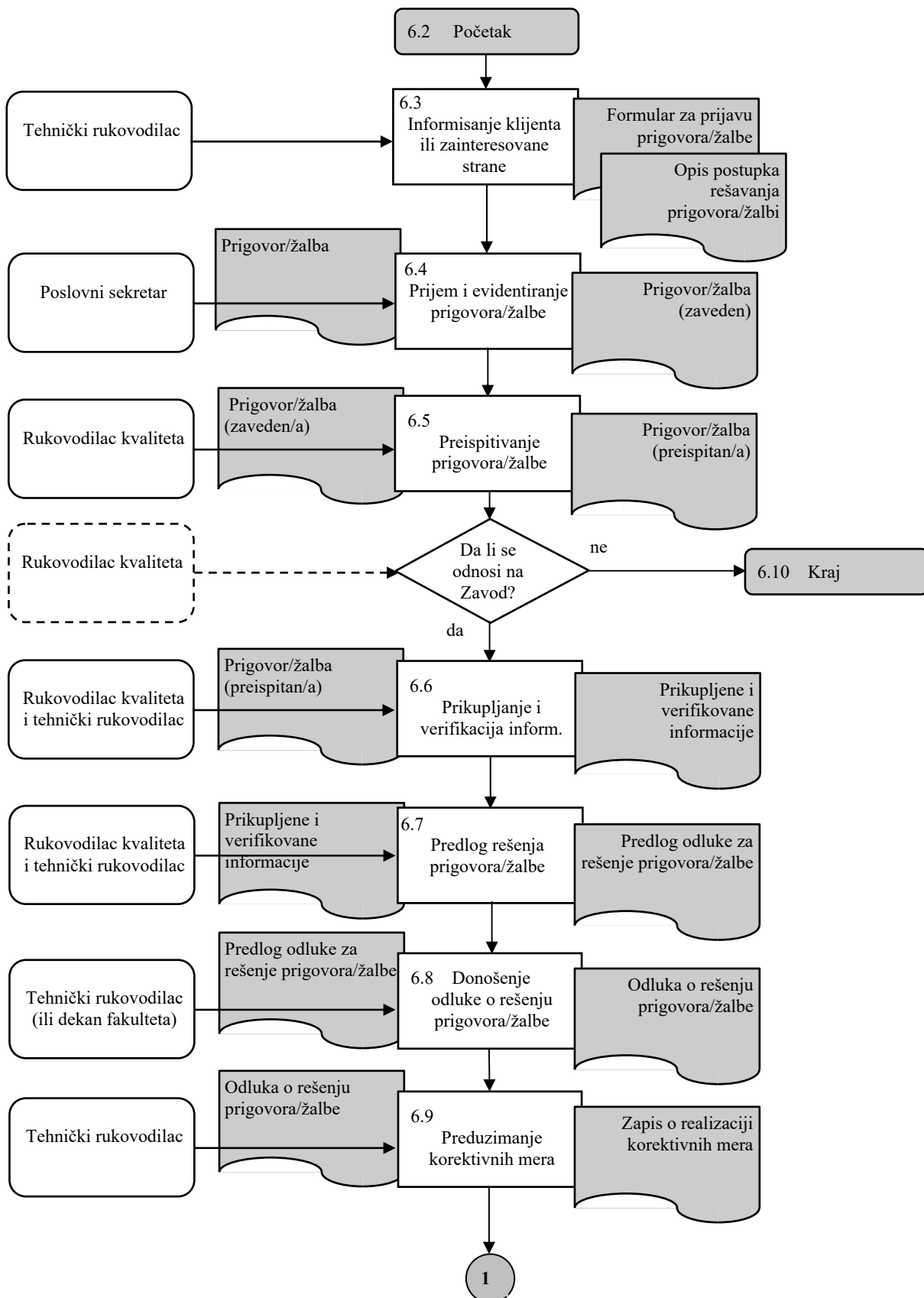
Napomena: Kod neusaglašene usluge korišćenje se sprečava njenim prekidanjem.

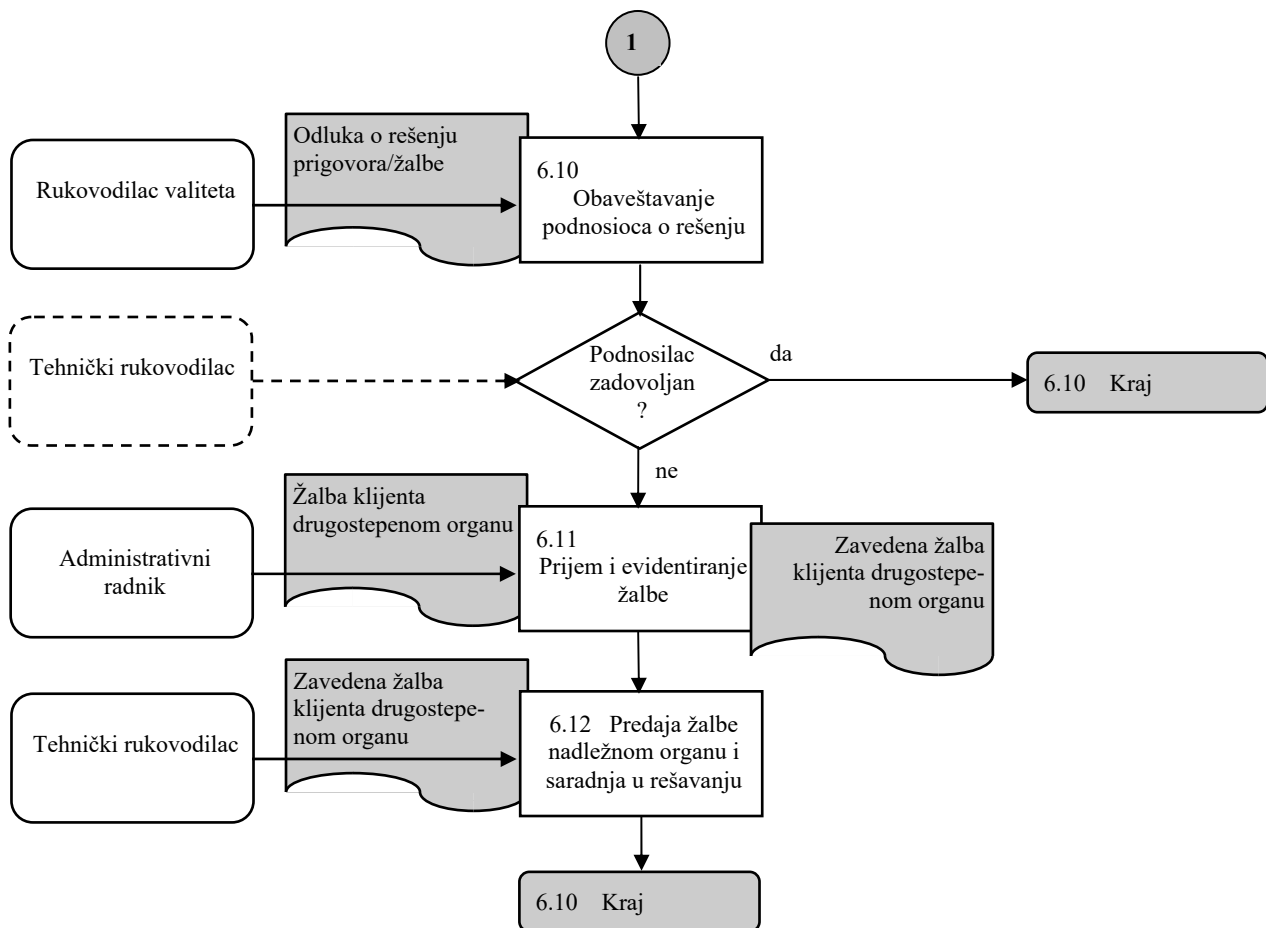
5. ODGOVORNOST

Odgovorno lice za primenu procedure je Rukovodilac kvaliteta. Odgovornosti za pojedine aktivnosti u proceduri date su u opisu procedure.

6. OPIS PROCEDURE

6.1 Dijagram toka





6.2 Početak

Rukovodstvo Zavoda za mašinsko inženjerstvo ozbiljno shvata sve prigovore i žalbe kao i reklamacije ili osporavanja, (u daljem tekstu: prigovor/žalba), koje dolaze od klijenata kontrolnog tela ili zainteresovanih strana i na njih odgovorno i odmah reaguje.

6.3. Informisanje klijenata i zainteresovanih strana

Na zahtev klijenta ili zainteresovane strane Zavod za mašinsko inženjerstvo (Kontrolno telo, laboratorije i dr.) daje neophodne informacije o postupku razrešavanja prigovora/žalbi, koji je opisan u ovom dokumentu. Rešavanja prigovora/žalbi obuhvata sledeće osnovne aktivnosti:

- prijem i preispitivanje prigovora/žalbe, istraživanje uzroka i donošenje odluka o preduzimanju mera;
- praćenje i zapisivanje rešavanja prigovora/žalbi, i preduzetih mere za njihovo razrešavanje;
- osiguranje da su preduzete sve odgovarajuće i neophodne mere i izveštavanje podnosioca zahteva.

Ako se prigovor/žalba odnose na rezultat kontrolisanja/overavanja - klijent je u obavezi da u delu „Podaci o kontrolisanom proizvodu” precizno identifikuje na koji proizvod se prigovor/žalba odnosi, a u delu „Prigovor” navede na koje rezultate kontrolisanja/overavanja se to odnosi.

Na zahtev klijenta ili druge zainteresovane strane Zavod za mašinsko inženjerstvo (Kontrolno telo, laboratorije i dr.) će dostaviti opis postupka rešavanja prigovora i žalbi u vezi kontrolisanja ili drugih aktivnosti koje obavila neka organizaciona jedinica Zavoda za mašinsko inženjerstvo.

Zavoda za mašinsko inženjerstvo spremno prihvata odgovornost za sve odluke, donesene na svim nivoima procesa postupanja sa prigovorima/žalbama.

Razmatranje prigovora/žalbi i odluke po njima nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorским merama prema predmetnom podnosiocu prigovora/žalbe.

6.4. Prijem prigovora ili žalbe

Klijenti ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisani prigovor/žalbu na svom poslovnom pismu ili na odgovarajućem, raspoloživom obrascu Zavod za mašinsko inženjerstvo (Z.22.002.12), u dva primerka, od kojih će se jedan overen primrak vratiti podnosiocu, kao potvrdu prijema.

Administrativni radnik prispeli prigovor/žalbu zavodi u delovodnik organizacije i prosleđuje rukovodiocu kvaliteta (ili tehničkom rukovodiocu ili dekanu fakulteta), radi daljeg postupka.

Na zahtev klijenta, obrascu Zavod za mašinsko inženjerstvo će potvrditi prijem pisanog prigovora/žalbe, a zatim tokom postupka, rešavanja obaveštavaće klijenta, na pogodan/dogovoren način, o napretku procesa rešavanja prigovora/žalbe.

6.5. Preispitivanje prigovora ili žalbe

Rukovodiocu kvaliteta svaki primljeni prigovor/žalbu na rad obrascu Zavoda za mašinsko inženjerstvo odmah analizira radi utvrđivanja, da li se taj prigovor/žalba odnosi na poslove kontrolisanja za koje je odgovorno obrascu Zavod za mašinsko inženjerstvo Mašinskog fakulteta u Nišu. Kada se preispitivanje prispelog prigovora/žalbe utvrdi da se isti odnosi na aktivnosti Zavoda za mašinsko inženjerstvo (Kontrolno telo, laboratorije i dr.), tada se pristupa prikupljenju i verifikaciji podataka u cilju objektivnog i nepristrasnog rešavanja zasnovanog na utvrđenim činjenicama.

6.6. Prikupljanje i verifikacija podataka

Rukovodilac kvaliteta je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog prigovora/žalbe.

O analiziranju uzroka prigovora/žalbe stara se rukovodilac kvaliteta, kao i za prigovore/žalbe koji se odnose na proceduralna pitanja postupka kontrolisanja,

O analiziranju uzroka prigovora/žalbe stara se tehnički rukovodilac, kao i za prigovore/žalbe koji se odnose na tehnička pitanja kontrolisanja.

Sva predložena rešenja razmatra, i na osnovu njih donosi konačnu odluku, tehnički rukovodilac (ili dekan), po potrebi usaglašavajući mišljenje sa rukovodiocem kvaliteta i osobljem, koje nije neposredno učestvovalo u predmetnim postupcima kontrolisanja.

6.7. Predlaganje rešenja

Predloge rešenja prigovora/žalne predlaže rukovodilac kvaliteta i rukovodilac Zavoda za mašinsko inženjerstvo (ako odluku donosi dekan fakulteta), na osnovu prikupljenih informacija, analize raspoloživih podataka i po mogućnosti ponovnog kontrolisanja spornog predmeta kontrolisanja, na kog se žalba odnosi.

6.8. Donošenje odluke

Rokovi za razrešavanje prigovora/žalbe uvek su kratki, u skladu sa navodima opšteg upravnog postupka.

Ako je prigovor/žalba opravdan, konačna odluka prvenstveno mora da zadovolji podnosioca prigovora/žalbe. U tom slučaju teži se rešenju koje podrazumeva dogovor sa podnosiocem prigovora/žalbe.

Ako bi to bilo svrsishodno i opravdano, podnosiocu prigovora/žalbe refundirala bi se i eventualna šteta, nastala nepažljivim radom osoblja Zavoda za mašinsko inženjerstvo.

6.9. Preduzimanje mera

Sa izjavljenom žalbom stranke Zavod za mašinsko inženjerstvo (Kontrolno telo, laboratorije i dr.) postupa potpuno u skladu sa odredbama propisanog opšteg upravnog postupka, naročito poštujući propisane rokove za njeno procesuiranje. Paralelno sa rešavanjem prigovora/žalbe, preduzimaju se odgovarajuće korektivne mere za otklanjanje utvrđene neusaglašenosti i za sprečavanje njenog ponavljanja (Z.96.006.6).

Zavod za mašinsko inženjerstvo (Kontrolno telo, laboratorije i dr.) će pokušati, u fazi prethodnog rada, u funkciji prvostepenog organa, po pomenutoj žalbi stranke, razmotriti žalbu - dopuniti postupak i, prema rezultatu dopunjenog postupka, a u granicama zahteva stranke, stvar rešiti drukčije i novim rešenjem zameniti prethodno rešenje, koje se žalbom pobija.

Protiv ovog, novog rešenja, stranka takođe ima pravo na žalbu.

6.10. Informisanje podnosioca prigovora/žalbe

Zavoda za mašinsko inženjerstvo zvanično, pisanim putem (verifikovana odluka za rešavanje prigovora - Z.22.002.14), uvek obaveštava klijenta o ishodu razmatranja njegovog podneska - prigovora/žalbe i donetoj odluci.

U duhu upravljanja neusaglašenostima, vode se zapisi o svim prigovorima/žalbama i njihovom rešavanju, kao i o donetim odlukama – Izveštaj o preduzetim korektivnim merama u Zavodu za mašinsko inženjerstvo (Z.96.006.6.).

6.10.1. Da li je podnosilac prigovora/žalbe zadovoljan

Kontrolno telo u sklopu Zavoda za mašinsko inženjerstvo Mašinskog fakulteta u Nišu je i ovlašćeno telo, od strane organa državne uprave nadležnog za oblast saobraćaja, za obavljanje delatnosti kontrolisanja i ispitivanja vozila (ovlašćeno telo/imenovano telo). Zbog činjenice, da je Kontrolnom telu Mašinskog fakulteta u Nišu, zakonom povereno javno ovlašćenje, postoji i propisan upravnoopravni odnos između njega i njegovih korisnika, u postupku ispitivanja i kontrolisanja.

U slučaju da se ne postigne dogovor sa podnosiocem žalbe, shodno opštem upravnom postupku, podnosilac žalbe ima pravo da podnese novu žalbu protiv rešenja donetog u prvostepenom postupku, preko ovlašćene organizacije Zavoda za mašinsko inženjerstvo, navedenom organu uprave, kao drugostepenom organu u odlučivanju po žalbama klijenata na rad ovlašćenog kontrolnog tela.

6.11. Prijem i prosleđivanje žalbe drugostepenom organu

Žalbu na prvostepeno rešenje, po prigovoru /žalbi klijenta, doneto od strane Zavoda za mašinsko inženjerstvo, kao prvostepenog organa, klijent ili zainteresovana strana upućuje drugostepenom organu, podnoseći je preko prvostepenog organa tj. preko Zavoda za mašinsko inženjerstvo.

6.12. Sardanja sa drugostepenim organom

Zavod za mašinsko inženjerstvo Mašinskog fakulteta u Nišu će u skladu sa odredbama upravnog postupka, u potpunosti da saraduje u postupku, koji po izjavljenoj žalbi stranke vodi organ uprave u svojstvu drugostepenog organa. Žalbu drugostepenom organu (organu uprave) Zavod za mašinsko inženjerstvo će primiti, evidentirati i proslediti nadležnom organu uprave koji je ovlastio Zavod za mašinsko inženjerstvo za obavljanje poslova kontrolisanja i ispitivanja.

6.13. Kraj

7. DOKUMENTACIJA

- Z.22.002.12 - Zahtev za rešavanje prigovora/žalbe korisnika usluga
- Z.22.002.13 - Knjiga evidencije prigovora korisnika usluga
- Z.22.002.14 - Verifikovana odluka o prigovoru
- Z.96.006.6 - Izveštaj o preduzetim korektivnim merama

8. PRILOZI, DIJAGRAMI, SLIKE

Nema.