



У Контролном телу озбиљно се схватају сви евентуални приговори/жалбе/рекламације/оспоравања (надаље: приговор/жалба), из окружења и одмах се на њих реагује.

На захтев клијента доставља им се поступак разрешавања приговора/жалби, описан у овом документу.

Сваки-у примљени-у приговор/жалбу Контролно тело одмах анализира ради утврђивања, да ли се он-а односи на послове контролисања за које је оно одговорно.

Контролно тело спремно прихвата одговорност за све одлуке, донесене на свим нивоима процеса поступања са приговорима/жалбама.

Разматрање приговора/жалби и одлуке по њима никад не резултирају било каквим дискриминаторским мерама према предметном подносиоцу приговора/жалбе.

Поступак решавања приговора/жалби у Контролном телу обухвата следеће основне елементе:

- а) пријем, валидацију, истраживање приговора/жалбе, као и доношење одлука о томе, које мере предузети као одговор;
- б) праћење и записивање приговора/жалби, укључујући и предузете мере за њихово разрешавање;
- с) осигурање да су предузете све одговарајуће мере.

Клијенти или друге заинтересоване стране могу уложити писани-у приговор/жалбу на свом пословном писму. На захтев клијента, Контролно тело ће потврдити пријем писаног-е приговора/жалбе и, током поступка, обавештаваће клијента, на погодан, договорен начин, о напретку процеса разрешавања приговора/жалбе.

Технички руководилац је одговоран за прикупљање и верификацију потребних информација, ради вредновања примљеног приговора/жалбе.

О анализирању узрока приговора/жалбе стара се руководилац квалитета, за приговоре/ жалбе који се односе на процедурална питања поступка контролисања, или технички руководилац, за приговоре/жалбе који се односе на техничка питања контролисања. Сва предложена решења разматра и, на основу њих доноси коначну одлуку, технички руководилац, по потреби усаглашавајући мишљење са руководиоцем квалитета и особљем, које није непосредно учествовало у предметним поступцима контролисања.

Рокови за разрешавање приговора/жалбе увек су кратки.

Ако је приговор/жалба оправдан, коначна одлука првенствено мора да задовољи подносиоца приговора/жалбе. Тежи се договору са подносиоцем приговора/жалбе.

Ако би то било сврсисходно и оправдано, подносиоцу приговора/жалбе рефундирала би се и евентуална штета, настала непажљивим радом особља Контролног тела.

Контролно тело званично, писаним путем (запис у слободној форми), увек обавештава клијента о исходу разматрања његовог поднеска приговора/жалбе и донетој одлуци.

У духу управљања неусаглашеностима, воде се записи о свим приговорима/жалбама и њиховом решавању, као и о донетим одлукама – предузетим корективним мерама у Контролном телу.

Такође, Организација-Контролно тело ће, по потреби, у потпуности да сарађује у поступку, који, по изјављеној жалби странке, води надлежни суд, преко свог правног заступника.

Овај документ је јавно објављен на web страници Организације!