

5.0 REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI KORISNIKA

5.1. Evidencija prigovora, žalbi i osporavanja korisnika

Sve prigovore, žalbe i osporavanja korisnika na sprovedena kontrolisanja prima i evidentira Rukovodilac za kvalitet, koji nastoji da prigovori i žalbe korisnika budu u pisanom obliku i upućuje korisnika da popuni obrazac **Zapisnik o prigovoru korisnika (QZ.4.VIN.60)**, koji je javno dostupan na web stranici Kontrolnog tela.

Po prispeću *Zapisnika o prigovoru korisnika*, Rukovodilac za kvalitet potvrđuje njegov prijem. Ukoliko korisnik nije u mogućnosti da samostalno dostavi *Zapisnik*, rukovodilac za kvalitet ga formira na osnovu razgovora i kopiju *Zapisnika* dostavlja korisniku.

Rukovodilac za kvalitet dostavlja *Zapisnik o prigovoru korisnika* Tehničkom rukovodiocu i odgovoran je da prati postupak rešavanja prigovora do njegovog okončanja, o čemu obaveštava podnosioca prigovora/žalbe.

Rukovodilac Kontrolnog tela u saradnji sa Tehničkim rukovodiocem odlučuje o opravdanosti prigovora/žalbe, mogućim uzrocima, potrebi za dopunskim kontrolisanjem, statusu merne opreme i potrošnog materijala i predlaže Komisiju za rešavanje prigovora/žalbe, što se evidentira u *Zapisniku o prigovoru korisnika*.

5.2. Prigovori na rezultate kontrolisanja

Prigovore, žalbe i osporavanja na rezultate kontrolisanja razmatra i donosi odluku *Komisija za žalbe* koja se sastoji od tri člana sa liste osoblja za kontrolisanje, koji nisu učestvovali u predmetnom kontrolisanju. Sastav *Komisije za žalbe* predlaže Tehnički rukovodilac. Rešenje o imenovanju *Komisije za žalbe* donosi direktor Instituta "VINČA".

Rukovodilac za kvalitet, u saradnji sa Tehničkim rukovodiocem, dostavlja **Zapisnik o prigovoru korisnika (QZ.4.VIN.60)** predsedniku *Komisije za žalbe*, sa materijalom koga čine:

- Zahtev za kontrolisanje,
- Radni nalog za kontrolisanje,
- Izveštaj o kontrolisanju,
- Sertifikat o kontrolisanju,
- Prateća tehnička dokumentacija primljena uz uzorak/predmet kontrolisanja.

Predsednik *Komisije za žalbe* je odgovoran za:

- prikupljanje i verifikaciju svih potrebnih informacija za validaciju prigovora ili žalbe,
- analizu opravdanosti prigovora/žalbe na rezultate kontrolisanja,
- utvrđivanje uzroka prigovora/žalbe,
- definisanje dopunskih aktivnosti za rešavanje prigovora,
- prihvatanje/odbijanje prigovora/žalbe korisnika.

Na osnovu sprovedene analize *Komisija za žalbe* donosi **Odluku o prigovoru/žalbi (QZ.4.VIN.61)**, koju predsednik *Komisije za žalbe* dostavlja Tehničkom rukovodiocu, koji odluku verifikuje, a direktor Instituta je odobrava za saopštavanje podnosiocu.

5.3. Reklamacije na komercijalne uslove kontrolisanja

Reklamacije korisnika koje se odnose na neispunjavanje ugovorenih obaveza, rešava Tehnički rukovodilac i to za:

- prekoračenje roka kontrolisanja,
- greške u fakturisanju usluga kontrolisanja,
- nepoštovanje ugovorenih uslova kontrolisanja.

5.4. Obaveštavanje korisnika

Nakon donete odluke o prigovoru/žalbi Tehnički rukovodilac u saradnji sa Rukovodiocem za kvalitet poziva korisnika sprovedenog kontrolisanja i obaveštava ga sa verifikovanim rešenjem prigovora i nastoji da sa njim dogovori rešenje prigovora/žalbe, što se evidentira u *Zapisniku o prigovoru korisnika*.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan predloženim rešenjem prigovora/žalbe, Tehnički rukovodilac dopisom upućuje korisnika na mogućnost ponavljanja prigovora/žalbe direktoru Instituta "VINČA".

5.5. Kompletiranje zapisnika o prigovoru korisnika

Rukovodilac za kvalitet, po završetku svih aktivnosti na rešavanju/otklanjanju prigovora/žalbe korisnika:

- kompletira *Zapisnik o prigovoru korisnika*,
- dostavlja korisniku primerak *Zapisnika o prigovoru* (primerak 1),
- odlaže *Zapisnik o prigovoru korisnika* u Registrator rešenih prigovora korisnika (primerak 2),
- obračunava troškove prigovora.

Podatke o rešenom prigovoru/žalbi, Tehnički rukovodilac uključuje u ***Izveštaj o kvalitetu usluga (QZ.4.VIN.57)*** u skladu sa procedurom ***Preispitivanje sistema menadžmenta (QP.2.CMV.07)***.

6.0 . ODGOVORNOST

Direktor Instituta "VINČA" je odgovoran za:

- imenovanje Komisije za rešavanje prigovora/žalbi korisnika.

Tehnički rukovodilac je odgovoran za:

- donošenje odluke o opravdanosti prigovora/žalbe,
- rešavanje prigovora/žalbe na rezultate kontrolisanja,
- predlaganje sastava *Komisije za žalbe*,
- verifikaciju odluke Komisije za žalbe.

Rukovodilac za kvalitet je odgovoran za:

- prijem i evidentiranje prigovora/žalbi korisnika,
- obračun troškova prigovora/žalbe,
- vođenje evidencije o prigovorima/žalbama (rešenim i u toku),
- obradu podataka o rešenim prigovorima/žalbama korisnika.

Predsednik Komisije za žalbe korisnika je odgovoran za:

- prikupljanje i verifikaciju svih potrebnih informacija za validaciju prigovora ili žalbe,
- analizu opravdanosti prigovora/žalbe na rezultate kontrolisanja,
- utvrđivanje uzroka prigovora/žalbe,
- definisanje dopunskih aktivnosti za rešavanje prigovora,
- prihvatanje/odbijanje prigovora/žalbe korisnika.