	<p align="center">PRIGOVORI I ŽALBE</p>	<p align="right">Dokument/Izdanje: TK –P-7.5.0 v0.0/6.12.2019.</p>
---	--	--

TERMO KONTROL D.O.O. Bijeljina

TK –P-7.5.0



PRIGOVORI I ŽALBE

TERMO KONTROL

<i>Dokument/ Izdanje</i>	<i>IZRADIO Datum - Potpis:</i>	<i>ODOBRIO Datum – potpis:</i>
TK –P-7.5.0/ v0.0 6.12.2019.	Danijela Mitrović 6.12.2019.	Nedeljko Babić 6.12.2019.

Napomena: Ovaj dokument je u vlasništvu organizacije TERMO KONTROL D.O.O. Bijeljina. i može se koristiti samo za potrebe organizacije kao dio sistema kvaliteta prema normi BAS EN ISO 17020. Umnožavanje ili korištenje ovoga dokumenta bez znanja direktora organizacije nije dozvoljeno.

Sadržaj:

Sadržaj:	2
1. SVRHA	3
2. PODRUČJE PRIMJENE	3
3. DEFINICIJE	3
4. VEZE S DRUGIM DOKUMENTIMA	4
4.1. Veza sa zakonima, standardima i opštim aktima	4
4.2. Veza s drugim postupcima	4
5. ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA	5
6. Postupak	6
7. ZAPISI	6
8. PREGLED IZMJENA	7

TERMO KONTROL

1. SVRHA

Svrha postupka je definisati aktivnosti i odgovornosti u slučaju kada kupac iskaže ili dostavi prigovor ili žalbu na izvršenu uslugu.

Cilj ovoga postupka je osigurati da se vodi tačna evidencija svih prigovora ili žalbi, te uspostavi efikasno i brzo rješavanje svih prigovora ili žalbi kupaca, kako bi se izbjegnula mogućnost da prigovor ili žalba kupca preraste u trajno nezadovoljstvo, odnosno uzrokuje raskid poslovnog odnosa.


Kada je potrebno, nakon prigovora ili žalbi kupaca TR može pokrenuti korektivnu akciju kako bi se otklonio uzrok koji je doveo do prigovora ili žalbe kupca, čime se treba spriječiti da se takav prigovor ili žalba ponovi.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Ovaj postupak primjenjuje se kod rješavanja svih prigovora ili žalbi koje dođu od strane kupca ili drugih zainteresovanih strana, a koji ukazuju na nezadovoljstvo uslugama TERMO KONTROL D.O.O. Bijeljina

3. DEFINICIJE

<i>Pojam</i>	<i>Opis</i>
Sistem upravljanja	Sistem za utvrđivanje politike i ciljeva te za postizanje tih ciljeva.
Dokument	Informacija zajedno s medijem na koji je zapisana.
Priručnik kvaliteta	Dokument koji određuje sistem upravljanja kvalitetom organizacije.
Prigovor	Izražavanje nezadovoljstva, drugačijeg nego što je žalba, od bilo koje osobe ili organizacije inspeksijskom tijelu, koje se odnosi na aktivnost tog tijela a od kojeg se očekuje odgovor
Žalba	Zahtjev davaoca predmetainspekcije upućen inspeksijskom tijelu za ponovno razmatranje odluke tijela koja se odnosi na predmet
Postupak(Porocedura)	Utvrđeni način sprovođenja radnje ili procesa.
Zapis	Dokument koji navodi postignute rezultate ili daje dokaze o sprovedenim radnjama.
Neusklađenost	Neispunjavanje zahtjeva.
Korekcija (Ispravak)	Radnja kojom se uklanja otkrivena neusklađenost
Korektivna mjera	Radnja kojom se uklanjaju uzroci utvrđene neusklađenosti ili druge otkrivene neželjene situacije.
Preventivna mjera	Radnja kojom se uklanjaju uzroci moguće neusklađenosti ili druge otkrivene neželjene situacije.
Inspekcija	Provjera kako je proizvod izrađen, proizvoda u upotrebi, procesa ili instalacije i određivanje njihove usklađenosti s posebnim zahtjevima ili, na temelju stručne procjene, s opštim zahtjevima
TERMO KONTROL D.O.O. Bijeljina	Organizacija za Inspeksijski nadzor – ispitivanje i pregled opreme pod pritiskom
TR	Tehnički rukovodilac

	PRIGOVORI I ŽALBE	Dokument/Izdanje: TK –P-7.5.0 v0.0/6.12.2019.
---	--------------------------	--

IN	Inspektor
VSS	Viši stručni saradnik za tehničko komercijalne poslove
PK	Predstavnik rukovodstva za kvalitet
SUK	Sistem Upravljanja Kvalitetom
TK-PK17020	Oznaka za Priručnik kvalitete u TERMO KONTROL D.O.O. Bijeljina
TK-P-x.y.z	Oznaka Za Proceduru koja je primijenjena u TERMO KONTROL D.O.O. Bijeljina
TK-RU-x.y	Oznaka za Radno Uputstvo koja se primjenjuje u TERMO KONTROL D.O.O. Bijeljina
TK-Ob-xy	Oznaka za obrazac koji se primjenjuje u TERMO KONTROL D.O.O. Bijeljina
Pravilnik	Pravilnik o pregledima opreme pod pritiskom tokom vijeka upotrebe (Službeni glasnik Republike Srpske- Broj 37 od 3.5.2018.)
<i>Inspeksijsko tijelo vrste A</i>	Pravna osoba akreditirana prema BAS normi koja utvrđuje opšte zahtjeve za rad različitih vrsta tijela koja sprovode inspekciju
Ovlašteno inspeksijsko tijelo	Tijelo za periodične preglede koje je steklo pravo i preuzelo obavezu za sprovedbu postupaka iz Pravilnika o pregledima i ispitivanju opreme pod pritiskom na temelju rješenja nadležnog ministra
<i>Evidencija opreme pod pritiskom</i>	Popis opreme pod pritiskom visokog nivoa opasnosti
<i>Dokumentacija opreme pod pritiskom</i>	Skup dokumenata koji sadrži isprave vezane za ocjenjivanje usklađenosti, evidencijski list, tehničku dokumentaciju opreme pod pritiskom visokog stepena opasnosti i podatke o svim aktivnostima i zahvatima na predmetnoj opremi pod pritiskom u toku njezine upotrebe

4. VEZE S DRUGIM DOKUMENTIMA

4.1. Veza sa zakonima, standardima i opštim aktima


- BAS EN ISO 17020:2012;
- Direktiva 2014/68/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 15.maja 2014 o usklađivanju zakonodavstva država članica o stavljanju na raspolaganje na tržištu opreme pod pritiskom;
- Pravilnik o pregledima opreme pod pritiskom tokom vijeka upotrebe (Službeni glasnik Republike Srpske- Broj 37 od 3.5.2018.)

4.2. Veza s drugim postupcima

TK-P-8.0.3-Upravljanje dokumentima

TK-P-8.6.0–Interna provjera

TK-P-8.7.0.–Korektivne mjere

	PRIGOVORI I ŽALBE	Dokument/Izdanje: TK -P-7.5.0 v0.0/6.12.2019.
---	--------------------------	--

TK -P-8.5–Preispitivanje sistema menadžmenta od strane rukovodstva


5. ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA

Ovaj postupak odnosi se na sve koji učestvuju u procesima upravljanja prigovorima ili žalbama kupaca, od primanja prigovora ili žalbe u pisanom ili usmenom obliku, obavještavanja svih uključenih o primljenom prigovoru ili žalbi, analiziranju sadržaja i uzroka prigovora ili žalbe, predlaganja i određivanja mjera koje bi trebale spriječiti buduće ponavljanje takvih ili sličnih prigovora ili žalbi te rješavanje nastalog problema u direktnom kontaktu s kupcem ili zainteresovanom stranom.

Matrica odgovornosti i ovlaštenja u tom procesu određuje se prema slijedećem:

P = primarna odgovornost S = sekundarna odgovornost

Aktivnost	Odgovornost				
	Direktor	TR	VSS	PK	IN
Primanje prigovora ili žalbi	S	P	S	S	P
Evidencija prigovora ili žalbi		P	S	S	P
Rješavanja prigovora ili žalbi	S	P	S	S	S
Komunikacija s kupcem	S	P	S	S	P
Zaključivanje prigovora ili žalbi	S	P	S	S	P
Pokretanje korektivne akcije	S	P	S	P	S
Okončanje prigovora ili žalbi	S	P	P	S	P

	PRIGOVORI I ŽALBE	Dokument/Izdanje: TK –P-7.5.0 v0.0/6.12.2019.
---	--------------------------	--

6. Postupak

Kupac TERMO KONTROL D.O.O. BIJELJINA, odnosno Inspeksijskog tijela ili druga zainteresovana strana (ministarstva, nadležne inspeksijske službe ili sl) ima mogućnost izjave prigovora ili žalbe na sve aspekte usluge koju mu je TERMO KONTROL D.O.O. BIJELJINA, odnosno Inspeksijsko tijelo pružilo u skladu sa definicijama referenciranim u ovoj proceduri. U okviru Uslova poslovanja Inspeksijskog tijela, korisniku usluge Inspeksijskog tijela je predočena ova mogućnost, kao i mogućnost da na zahtjev, dobije na raspolaganje predmetno uputstvo o načinu postupanja sa prigovorima i žalbama.

Prigovor ili žalbu, kupac TERMO KONTROL D.O.O. BIJELJINA, odnosno Inspeksijskog tijela ili druga zainteresovana strana mora dostaviti u pisanoj formi na svom obrascu ili na obrascu *Prigovor / Žalba TK-Ob. 11* koji mu na zahtjev, može dostaviti Inspeksijsko tijelo. Nakon prijema prigovora ili žalbe, tehnički rukovodilac utvrđuje da li se isti/a odnosi na poslove iz domena rada TERMO KONTROL D.O.O. BIJELJINA, odnosno domena rada Inspeksijskog tijela i utvrđuje validnost prigovora / žalbe na osnovu informacija prikupljenih od kupca, zainteresovane strane, nadležnog osoblja koje je sprovело predmetnu uslugu ili drugih lica koja bi mogla raspolagati značajnim informacijama.

Odluku o tome šta je potrebno preduzeti kao odgovor na prigovor/žalbu donosi tehnički rukovodilac (TK), a na osnovu analiza koje je izvršio sa osobljem koje sprovodi predmetne usluge / inspekcije ali nije učestvovalo u „spornim” uslugama inspekcije. Istu preispituje i odobrava predstnik rukovodstva za kvalitet(PK) uz konsultacije sa inspektorom(IN) za predmetnu oblast koji nije učestvovao u predmetnoj inspekciji. Takođe, Inspeksijsko tijelo u cilju rješavanja prigovora / žalbe može angažovati i eksterno kompetentno lice koje je u tom slučaju u obavezi da potpiše **TK-Ob-34 Izjavu o nepristrasnosti** .

Postupak rešavanja prigovora / žalbi, po potrebi, uključuje sprovođenje odgovarajućih korektivnih mjera u skladu sa dokumentovanom procedurom za sprovođenje korektivnih mjera **TK-P.8.7.0-Korektivne mjere**. TERMO KONTROL D.O.O. BIJELJINA, odnosno Inspeksijsko tijelo je u obavezi da preduzme sve odgovarajuće mjere, a iste nikada ne smiju da uključe bilo kakav vid diskriminacije. Po okončanju procesa prigovorom / žalbom TK zvanično informiše kupca o završetku procesa postupanja sa istim. O svim aktivnostima u vezi sa prigovorima / žalbama, TERMO KONTROL D.O.O. BIJELJINA, odnosno Inspeksijsko tijelo vodi odgovarajuće zapise. Svi prigovori / žalbe, kao važan segment ocjene zadovoljstva korisnika usluga se arhiviraju i predstavljaju podatak koji se mora analizirati prilikom sprovođenja postupka **TK-P.8.5.0- Preispitivanja sistema menadžmenta od strane rukovodstva** .

U slučaju drugostepenog rešavanja žalbi, Inspeksijsko tijelo postupa u skladu sa Zakonom o opštem upravnom postupku.

7. ZAPISI

TK-Ob-11-Prigovor, žalba

TK-Ob-12-Zbirni popis prigovora žalbi

Prigovor / Žalba (Zapis u slobodnoj formi)

Potvrda o prijemu prigovora / žalbe (Zapis u slobodnoj formi)

Obaveštenje korisnika o postupku rešavanja prigovora / žalbe (Zapis u slobodnoj formi)

8. PREGLED IZMJENA

<i>Verzija</i>	<i>Datum</i>	<i>Opis izmjena</i>
v0.0	6.12.2019.	Početno izdanje

...kraj dokumenta...



TERMO KONTROL