ПРОЦЕДУРА ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА/ЖАЛБИ

ПК.09

ДАТУМ	ИЗРАДИО	ПРЕИСПИТАО	ОДОБРИО	СТАТУС
10.07.2025.	Даліборка Белић	Сања Грујичић	Милинко Радосављевић	Издање: 2 Ревизија: 2

ОДОБРАВА СЕ ЈАВНО ОБЈАВЉИВАЊЕ ОВЕ ПРОЦЕДУРЕ!

Ово је интерни документ Рударског Института. Забрањено је умножавање документа или његових делова без писмене сагласности Директора. Овај документ је важећи и без потписа особе које су преиспитале и одобриле документ.

ЛИСТА КОРИСНИКА ДОКУМЕНАТА			
Копија бр.	**Корисник**	**Копија бр.**	**Корисник**
00	Сања Грујичић	08	Мирољуб Живановић
01	Др Светлана Полавдер	09	Далиборка Белић
02	Др Милинко Радосављевић	10	Ена Рачман
03	Марко Павловић	11	Милена Жарковић
04	Лазар Савић	12	Јасна Ђерисило
05	Слађана Раденовић	13	Славица Јанковић
06	Милка Ђорђевић	14	
07	Др Жељко Праштало	15	

ЕВИДЕНЦИЈА ИЗДАЊА					
Издање	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Датум	15.05.2019.	25.03.2024.			

ЕВИДЕНЦИЈА РЕВИЗИЈА			
Ревизија бр.	**Кратак опис ревизије**	**Датум**	**Израдио/ Одобрио**
1.	- Конвертовање документа у ћирилицу у складу са Законом о употреби српског језика у јавном животу и заштити и очувању ћириличног писма „Службени гласник РС“, број 89 од 15. септембра 2021. - Измене у листи Корисника документа – ажурирање у складу са организационим променама особља; - Ажурирања година издања референтних стандарда	15.04.2022.	М. Жарковић/ М. Радосављевић
2.	- Измене у листи Корисника документа – ажурирање у складу са организационим променама особља	10.07.2025.	С. Грујичић/ Др С. Полавдер
3.			
4.			

Садржај

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ 4
2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА 4
3. ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ 4
4. ОДГОВОРНОСТИ 5
5. ОПИС АКТИВНОСТИ 5
   5.1 Опште одредбе 5
   5.2 Процес решавања приговора/ажалби 5
   5.3 Комисија за решавање приговора/жалбе 7
   5.4 Евиденција и преиспитивање приговора/жалбе 8
6. ДОКУМЕНТАЦИЈА 8
7. ПРИЛОЗИ 8

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овом процедуром се утврђује поступак управљања приговорима/жалбама (рекламацијама) упућених од стране корисника или других заинтересованих страна.

Сврха процедуре је да се документује поступак сарадње са Корисницима услуга и другим заинтересованим странама и анализирања њихових захтева у оквиру поступка решавања приговора/жалби. Процес поступања са приговорима / жалбама у РИ-у обухвата: пријем и евидентирање приговора/жалби, разматрање приговора/жалби и доношење одлуке о даљем поступку, решавање приговора и/или жалби, преиспитивање и евиденцију приговора/жалби током календарске године у оквиру сваке ОЈ. Овај процес укључује и сталну комуникацију са подносиоцем приговора/жалбе у вези са потврдом пријема приговора/жалбе, извештавањем о напредовању и исходу процеса њиховог решавања, као и о завршетку поступка са приговорима и/или жалбама.

Процедура се примењује у свим организационим јединицама РИ у процесу решавања приговора/жалби.

2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SRPS ISO 9001:2015;
- SRPS ISO 9000:2015;
- SRPS ISO 14001:2015;
- SRPS ISO 45001:2018;
- SRPS ISO/IEC 17025:2017;
- Пословник о квалитету лабораторија (ПО.ЛХ);
- Процедура за управљање документима и записима (ПК.01);
- Процедура за управљање ризицима и приликама (ПК.02);
- Упутство за чување и заштиту података и информација (УК.01.1);
- Процедура за управљање неусаглашеностима (ПК.10);
- Процедура за управљање корективним мерама (ПК.11);
- Процедура за интерну и екстерну комуникацију (ПК.05);
- Процедура за преиспитивање ИМС и/или АЛ од стране руководства (ПК.13).

3. ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

Приговор:	Изражавање незадовољства упућено организацији, које се односи на њене производе, услуге или сам процес поступања са приговорима, при чему се експлицитно или имплицитно очекује одговор или решење;
Спор:	Неслагање које потиче из приговора, поднето ДРП испоручиоцу;
Жалба:	Изражавање незадовољства Корисника услуге РИ-а да се поново размотри одлука донесена у случају претходно поднетог приговора;
Услуга за корисника:	Међусобно деловање организације и корисника током животног циклуса неког производа или услуге;
Повратна информација:	Мишљења, коментари и изражавање интересовања за производ, услугу или процес поступања са приговорима;
Задовољство корисника:	Мишљење корисника о степену до којег су испуњена његова очекивања;
Производ:	Излазни елемент организације који може да се произведе без било које трансакције која се обавља између организације и корисника;
Услуга:	Излазни елемент организације са најмање једном активношћу која се обавезно обавља између организације и корисника;
Процес:	Скуп међусобно повезаних или међусобно делујућих активности који користе

	улазне елементе да би се испоручио предвиђени резултат;
Излазни елемент:	Резултат процеса;
Заинтересована страна/интересна страна:	Особа или организација која може да утиче, да буде под утицајем или сматра да је под утицајем одлуке или активности;
Ризик:	Ефекат несигурности на циљеве (одступање од очекиваног – позитивно или негативно);

ИМС	Интегрисани систем менаџмента	**ПО.ЛХ**	Пословник квалитета лабораторије
QMC	Систем менаџмента квалитетом	**ЛОК**	Лице одговорно за квалитет у Лабораторији
ЕМС	Систем менаџмента животном средином	**ПД**	Помоћник директора
РИ	Рударски институт	**РОЈ**	Руководилац ОЈ
ПР	Представник руководства за ИМС у РИ	**РЛ**	Руководилац лабораторије
ОЈ	Организациона јединица у РИ	**OH&S**	Систем менаџмента безбедношћу и здрављем и на раду
ИП	Интерна провера	**КОМИСИЈА**	Комисија за решавање приговора/жалби и заштиту непристрасности и поверљивости
АЛ	Систем менаџмента лабораторије		

4. ОДГОВОРНОСТИ

Директор и Руководилац службе за правне, кадровске и опште послове, као власник процеса за управљање процесом решавања приговора/жалби, утврђивање захтева Корисника и мерења задовољства Корисника, одговорни су за садржај и примену ове процедуре у целости. **Представник руководства за ИМС** је одговоран за анализу анкета и реалну процену задовољства корисника испитивања и услуга РИ.

Руководилац ОЈ (Управник завода/Руководилац лабораторије/Руководилац заједничких служби), свако у свом домену активности, дужни су да се придржавају ове процедуре у процесу решавања приговора/жалби Корисника на квалитет услуга које пружају Корисницима. За свој рад одговорни су Директору РИ-а.

За одобравање примене ове процедуре, као и за одобравање свих каснијих измена, одговоран је Директор.

Комисија за решавање приговора/жалбе, заштиту непристрасности и поверљивости је одгворна за поступак решавања приговора.

5. ОПИС АКТИВНОСТИ

5.1 Опште одредбе

Процес решавања приговора и/или жалби у Рударском институту је документован процес који укључује њихово примање и вредновање, као и доношење одлука о њима.

Приликом уговарања пружања услуга од стране РИ-а, Корисник се мора јасно и недвосмислено обавестити о његовим обавезама и правима, што укључује и информацију о могућности давања приговора/жалбе на захтевану услугу.

Рударски институт обезбеђује доступност ове процедуре свим заинтересованим странама тако што је објављује и редовно ажурира на својој интернет (web) страници: www.ribeograd.ac.rs. Приговор/жалба се уважава само ако постоји неоспорна основаност, тј. ако се ради о неусаглашености услуге с оним делом услуге која је утврђена писаним договором (уговор/захтев).

5.2 Процес решавања приговора/жалби

Активности процеса решавања приговора/жалби обухватају три основне фазе:

I Пријем и преиспитивање приговора/жалбе, верификација, истраживање узрока и доношење одлука о предузимању мера за њихово разрешавање;
II Праћење процеса решавања приговора/жалби, предузетих мера за њихово разрешавање и вођење одговарајућих записа и
III Обезбеђење да су предузете све неопходне мере и извештавање подносиоца приговора/жалбе.

Свака ОЈ Рударског института која прими приговор/жалбу, одговорна је за прикупљање и верификацију неопходних информација, да би се извршила њихова верификација.

5.2.1 Пријем и евидентирање приговора

Корисници или друге заинтересоване стране могу уложити писани приговор/жалбу:
- на свом пословном писму,
- путем e-maila, или

- на обрасцу: **Приговор/жалба корисника, ФК.09.1** (Прилог 1 ове Процедуре), који је доступан на интернет страници РИ-а: www.ribeograd.ac.rs. (запис се израђује у два примерка, од којих ће се један оверен примерак вратити подносиоцу приговора/жалбе, као потврда пријема).

Приговор/жалба се може упутити и усмено, тј. телефонским путем. У том случају, особа одговорна за реализацију услуге (нпр. Руководилац тима/пројекта/Руководилац испитивања) попуњава први део обрасца, ФК.09.1 и о томе обавештава Руководиоца своје ОЈ. У запис ФК.09.1 уноси се ознака ОЈ и додељује му се редни број у текућој години (нпр. 3/24 трећи приговор у ОЈ у 2024. години), а додељује га Руководилац ОЈ.

Писаном приговору/жалби се у архиви РИ-а додељује деловодни број и исти се прослеђује РОЈ на коју се приговор/жалба односи или Директору РИ, ако приговор/жалба обухвата примедбе на услуге више организационих јединица Рударског института. Корисник који је упутио приговор/жалбу на било који начин, информише се о пријему истог.

Руководилац ОЈ евидентира примљени приговор/жалбу на обрасцу: Евиденција п**риговор/жалба Корисника, ФК.09.2** (Прилог 2 ове Процедуре) и одмах по евидентирању приговора/жалбе покреће поступак за решавање истог и заједно са руководиоцем процеса, доноси одлуку о потребним мерама, у складу са овом Процедуром.

5.2.2 Разматрање и анализа приговора/жалбе

У случају **добијања приговора** од корисника или друге заинтересоване стране ОЈ је одговорна за спровођење поступка прикупљања свих неопходних информација да би анализирала приговор.

Анализу приговора врши Руководилац ОЈ, Руководилац посла, Представник руководства за ИМС или Лице одговорно за квалитет који утврђују основаност, одговорност за појаву неусаглашености уколико је до ње дошло, попуњавањем другог дела обрасца **ФК.09.2**.

Када је жалба, приговор или рекламација оправдана, РОЈ и остала одговорна лица спроводе поступак усаглашавања са захтевима уговора, односно дефинисаним поступком према овој процедури. Када приговор или било који други догађај сугерише на неусаглашеност система менаџмента ИМС/АЛ, предузимају се адекватне провере система менаџмента.

Након пријема и евидентирања приговора/жалбе, Руководилац ОЈ организује састанак са сарадницима који су одговорни за активности на које се приговор/жалба односи, ради утврђивања њихове благовремености и комплетности.

Благовременост се утврђује проверавањем да ли је приговор/жалба поднесен/-а у законском, односно уговором дефинисаном року. У случају неблаговремености, подносиоцу приговора/жалбе се доставља допис уз образложење, са позивањем на регулативу, уговор, захтев и другу документацију која може да потврди ваљаност образложења. Подносиоцу се нуди и евентуална помоћ у решавању проблема, ако се може пружити под разумним условима.

Да би приговор/жалба испунили све захтеве за комплетност, морају садржати следеће податке:

- идентификацију (назив, адреса) организације или лица које упућује приговор,
- датум када је допис упућен,
- предмет приговора/жалбе (уговор, извештај, поступак, захтев и сл),

- јасно објашњење и опис са позивањем на одговарајућу регулативу која подржава исказе,
- материјалне доказе (документ или други одговарајући доказ) који подржава тврдње дате у објашњењу /опису приговора/жалбе,
- потпис овлашћеног лица оверен печатом правног лица.

У случају некомплетности приговора/жалбе, подносиоцу се доставља допис у коме се траже додатни подаци и/или материјални докази.

5.3 Комисија за решавање приговора/жалбе

За поступке решавања приговора/жалби, израду извештаја, преиспитивање и одобравање, одлуком директора, именована је у РИ-у **„Комисија за решавања приговора/жалби и заштиту непристрасности и поверљивости".** Комисија има шест чланова - по једног представника из сваке организационе јединице РИ-а. При решавању приговора и доношењу коначне одлуке о приговору, комисија је петочлана, искључивањем члана из ОЈ на коју се приговор односи. На тај начин се постиже да исходе и одлуке који се сопштавају подносиоцу пријаве израђују, преиспитују и одобравају појединци који нису укључени у оперативне/лабораторијске активности на које се приговор односи. Најмање један члан Комисије мора бити компетентан за предметни приговор или жалбу, до доношења одлуке.

5.3.1 Провера оправданости (основаности) приговора/жалбе

Уколико је приговор/жалба благовремен/-а и комплетан/комплетна, именована Комисија на састанку приступа анализи и верификацији оправданости, тј. основаности приговора/жалбе. Верификација се реализује тако што се проучава комплетан предмет који се односи на дату услугу и документ у коме су критеријуми по којима је услуга спроведена (нпр: правилник, уговор, стандард, метода, процедура, и слично). Реализација овог поступка почиње издатим налогом директора на обрасцу **Налог за решавање приговора/жалбе, ФК.09.3** (Прилог 3 ове процедуре).

За приговор/жалбу коју Комисија оцени као неосновану, тј. неоправдану, Руководилац ОЈ припрема писано обавештење подносиоцу приговора/жалбе, уз одговарајуће образложење/доказ.

5.3.2 Решавање приговора/жалбе

За приговор/жалбу који Комисија оцени као основан, тј.оправдан, именована Комисија доноси одлуку и израђује извештај на обрасцу: **Извештај Комисије за решавање приговора/жалбе** (Прилог 4 ове Процедуре), након чега се приступа дефинисању мера које ће обезбедити усаглашеност са захтевима уговора,стандарда,закона,…

Попуњен и потписан запис ФК.09.4, Комисија доставља одговорним лицима (директор, руководилац ОЈ, руководилац пројекта, технички одговорно лице,…) а један примерак остаје Комисији.

Руководилац ОЈ и остала одговорна лица, наведена претходно, прописују мере за решавање усвојеног приговора/жалбе у складу са Процедуром за управљање неусаглашеностима (ПК.10), Процедуром за управљање корективним мерама (ПК.11), као и важећом законском регулативом. Ова фаза поступка се документује попуњавањем трећег дела обрасца **ФК.09.2**.

Током спровођења поступка решавања приговора/жалбе, РОЈ одржава комуникацију са представником подносиоца приговора/жалбе (извештава га о напредовању поступка) до отклањања проблема и постизања задовољства подносиоца приговора/жалбе. Осим константне комуникације са подносиоцем приговора/ жалбе, РОЈ врши надзор над спровођењем дефинисаних мера, као и проверу степена реализације тих мера.

Након спровођења мера, а у року од највише 15 дана од пријема оправданог и комлетног приговора/жалбе, подносиоцу приговора/жалбе се упућује допис којим се званично обавештава о резултатима активности (исходу поступка), тј. о завршетку поступка са приговором/жалбом. За приговор/жалбу које је Комисија оценила као основан/-у (оправдан/-у), трошкови поновљених активности падају на терет ОЈ на коју је приговор/жалба упућен/-а.

5.3.3 Завршетак поступка са приговором/жалбом

На крају поступка решавања приговора/жалбе, без обзира на исход, подносиоцу приговора/жалбе упућује се званични допис, тј. обавештење о завршетку поступка. Уколико је разрешење процеса приговора/жалбе неприхватљиво за подносиоца, он има право жалбе на исход одлуке другостепеном органу, тј. на покретање спора пред надлежним судом.

5.4. Евиденција и преиспитивање приговора/жалби

За сваки примљени приговор/жалбу, у архиви ОЈ на коју је упућен, формира се архива која садржи све неопходне записе:

- писани приговор/жалба,
- сва релевантна документа која се односе на решавање приговора/жалбе,
- извештај Комисије са предлогом решења и одлуком,
- записи о комуникацији са подносиоцем приговора/жалбе,
- записи о завршетку поступка решавања приговора/жалбе.

Копије ових записа достављају се ПР за ИМС/АЛ.

Све приговоре/жалбе Руководилац ОЈ на годишњем нивоу евидентира на обрасцу: **Регистар приговора/ жалби**, **ФК.09.5** (Прилог 5 ове процедуре). Један од улазних елемената преиспитивања ИМС/АЛ је и анализирање приговора/жалби и израда заједничког извештаја о решавању приговора/жалби за преиспитивање од стране руководства.

Записи о евидентирању приговора (у моменту када се прими) и решавању (донетом закључку на приговор и како је он решен) као и предузетим мерама, чувају се у архиви ОЈ, РИ и ИМС.

6. ДОКУМЕНТАЦИЈА

Из примене ове процедуре произлазе записи наведени у ПРИЛОГУ.

7. ПРИЛОЗИ

Прилог 1. Приговор/жалба, **ФК.09.1;**

Прилог 2. Евиденција приговора/жалбе, **ФК.09.2;**

Прилог 3. Налог за решавање приговора/жалбе, **ФК.09.3;**

Прилог 4. Извештај Комисије за решавање приговора/жалбе, **ФК.09.4;**

Прилог 5. Регистар приговора/жалби, **ФК.09.5.**