

## **1.1 Prijem prigovora / žalbi, istraživanje uzroka i definisanje mera**

Klijenti ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisani prigovor / žalbu na svom ili na našem odgovarajućem obrascu. Ovlašćeni predstavnici Organizacije su dužni da upoznaju klijente na postojanje navedenog obrasca. Na zahtev korisnika dostavlja im se ovaj dokument, kako bi se upoznali sa tokom aktivnosti prilikom rešavanja prigovora / žalbi. Ovaj postupak kao i obrazac „prigovor / žalba“ se nalaze i na internet stranici Organizacije ([www.dec.rs](http://www.dec.rs)) u pdf verziji.

Klijent je dužan da prigovor / žalbu dostavi popunjenu u dva primerka. Ovlašćeni predstavnik Organizacije prima prigovore/žalbe i stavlja im odgovarajuću oznaku u delu „Delovodni broj“ i potpisuje se, delovodi ga i jedan primerak daje klijentu ili šalje potvrdu prijema pisanog prigovora/žalbe. Ukoliko je prigovor / žalba na memorandumu klijenta, rukovodilac kvaliteta ga štampa po potrebi, stavlja delovodni pečat i evidentira prigovor / žalbu u delovodnik.

Klijent je u obavezi da u delu „Osnovni podaci na šta se odnosi prigovor / žalba“ precizno identifikuje na šta se odnosi prigovor / žalba, a u delu „Detaljnije informacije na šta se odnosi prigovor / žalba.“ navede sve relevantne podatke.

Nakon toga, prigovor / žalba se prosleđuje ovlašćenom predstavniku Organizacije, koji je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog prigovora/žalbe.

O vrednovanju opravdanosti prigovora / žalbe, odluku donosi ovlašćeni predstavnik Organizacije, što i unosi u odgovarajuću rubriku obrasca prigovor/žalba. Ovlašćeni predstavnik Organizacije šalje klijentu potvrdu o opravdanosti prigovora / žalbe.

Nakon što tehnički rukovodilac sakupi sve relevantne informacije u vezi rešavanja zahteva klijenta, održava sastanak sa rukovodiocem kvaliteta, na kome zajedno rešavaju prigovor/žalbu. U proces rešavanja može biti uključeno i drugo osoblje, koje nije učestvovalo u realizaciji datog posla.

U toku postupka, ovlašćeni predstavnik Organizacije je obavezan da obaveštava klijenta (elektronska pošta ili telefon) o napretku procesa razrešavanja prigovora/žalbe.

Ovlašćeni predstavnik Organizacije, donosi konačnu odluku o predmetnom zahtevu klijenta, uzimajući u obzir sve dostavljene relevantne informacije. Odluka se definiše na obrascu „Rešenje“ (u dva primerka), a potpisuje je tehnički rukovodilac, dok rukovodilac kvaliteta jedan primerak daje klijentu, a drugi stavlja u predmet rešavanja prigovora / žalbi.

Podnosilac zahteva se obaveštava o odluci u roku ne dužem od 15 dana od dana kada je evidentiran.

Razmatranje prigovora / žalbe i odluke po njima, nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorskim merama prema predmetnom podnosiocu zahteva.

Ako klijent nije zadovoljan odlukom, može podneti žalbu na donešenu odluku na utvrđenom obrascu i opet ga predati ovlašćenom predstavniku Organizacije,. Postupak se ponavlja. Ako se postupak ne okonča ni nakon drugog pokušaja, klijent se može obratiti Osnovnom sudu u Zrenjaninu.

U postupku rešavanja prigovora / žalbe ovlašćeni predstavnik Organizacije, može da donese odluku o preduzimanju vanredne interne provere ili nadziranja rada zaposlenih.

## **1.2 Vođenje zapisa o prigovorima / žalbama**

Svaki predmet rešavanja prigovora obavezno sadrži: pisani prigovor / žalba na utvrđenom obrascu ili memorandumu klijenta, odluku ovlašćenog predstavnika Organizacije, i sva relevantna dokumenta, koja se odnose na njegovo rešavanje.

Pored toga, uočene neusaglašenosti i sprovedene mere evidentiraju se u odgovarajućim zapisima, u skladu sa postupcima za postupanje sa neusaglašenostima i za sprovođenje mera.