



РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ

У Контролном телу PROTEC ENGINEERING d.o.o. озбиљно се схватају сви евентуални приговори/жалбе/рекламације/ од стране корисника или других заинтересованих страна 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 она 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;*
- ц) 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.

05.03.2024.