ŽALBE I PRIGOVORI

Izradio	Kontrolisao	Odobrio / 22.06.2026.
Jasna Stojanović, OLK	Nenad Đoreski, RKT	Saša Spasenić, IWE, IWI-C

Procedura: ŽALBE I PRIGOVORI

Sadržaj:

1. Predmet i područje primene 3
2. Referentna dokumenta 3
3. Termini i definicije 3
4. Opis aktivnosti 3
4.1 Prijem i validacija prigovora 3
4.1.2 Istraživanje prigovora i donošenje odluke o merama 4
4.1.3 Praćenje i zapisivanje prigovora 5
4.1.4 Poverljivost 5
4.1.5 Preduzimanje mera nakon rešavanja prigovora 5
4.2 Rešavanje žalbi 5
4.2.1 Prijem i validacija žalbe 5
4.2.2 Istraživanje žalbe i donošenje odluke o merama 6
4.2.3 Praćenje i zapisivanje žalbi 7
4.2.4 Poverljivost 7
4.2.5 Preduzimanje mera nakon rešavanja žalbi 7
5. Prilozi 7
6. Obrasci 7
7. Lista izmena 7

1. Predmet i područje primene

Ovom procedurom se propisuje postupak rešavanja prigovora i žalbi odnosno postupak za prijem, vrednovanje i donošenje odluke o prigovorima i žalbama korisnika usluga – klijenata KONTROL INSPEKT DOO (KI) odnosno kontrolnog tela (KT KI) .

Ovaj dokument koriste svi učesnici u postupku rešavanja prigovora i žalbi, svako u domenu svojih nadležnosti. Za sadržaj i primenu ove procedure je odgovorno lice za kvalitet (OLK), koje je odgovorno i za evidentiranja svih žalbi i prigovora, kao i za koordinaciju aktivnosti preduzetih da se oni reše.

Dokument je dostupan na zahtev.

2. Referentna dokumenta

Referentna dokumenta:
- SRPS ISO 9000:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom - Osnove i rečnik;
- SRPS ISO 9001:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi;
- SRPS ISO/IEC 17020:2012, Ocenjivanje usaglašenosti — Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje;
- Smernice za primenu standarda ISO/IEC 17020, ATS-UP42;
- Poslovnik o kvalitetu kontrolnog tela, KT KI - PO 001;
- Poslovnik o kvalitetu KONTROL INSPEKT DOO, KI - PO 001.

3. Termini i definicije

Za potrebe ove procedure koriste se termini definisani u navedenim referentnim dokumentima, kao i sledeći termini:

Prigovor sa aspekta KT KI - izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije KT KI u vezi sa aktivnostima tog tela, na koji se očekuje odgovor.
Prigovor - izražavanje nezadovoljstva upućeno KI, koje se odnosi na proizvode i usluge koje pruža KI ili na sam proces postupanja sa prigovorima, pri čemu se eksplicitno ili implicitno očekuje odgovor ili rešenje.
Žalba sa aspekta KT KI - zahtev davaoca predmeta kontrolisanja KT KI da KT KI ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa tim predmetom (nepovoljna odluka u vezi sa kontrolisanjem).

4. Opis aktivnosti

KI/KT KI je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju svih neophodnih informacija za validaciju prigovora i žalbi, kao i za sve odluke na svim nivoima procesa postupanja sa prigovorima i žalbama.

U postupku rešavanja prigovora ili žalbe KI/KT KI se pridržava principa da istraživanje i odluka o prigovoru ili žalbi ne smeju da rezultiraju nikakvom diskriminatorskom radnjom protiv podnosioca prigovora/žalbe.

4.1 Prijem i validacija prigovora

Odgovor na prigovore donosi direktor KI/KT KI. Prigovori se mogu odnositi na rad KI/KT KI koji uključuje i rad zaposlenih, kao i prigovore upućene na proces kontrolisanja, osim na odluke donete u vezi sa samim predmetom kontrolisanja (kada se radi o žalbi).

Prigovori se u pisanoj formi predaju KI/KT KI, neposrednom predajom prigovora u prostorijama KI/KT KI ili poštom (elektronskom ili običnom). Obrazac za podnošenje prigovora može se dobiti na

zahtev na zahtev ***Obrazac/Izveštaj za podnošenje/rešavanje prigovora/žalbe, O.0026-PR KI.13***.

OLK, pre evidentiranja prigovora u ***Listu prigovora i žalbi, O.0062-PR KI.13*** i otvaranja predmeta prigovora, preispituje da li se podnesak uopšte može smatrati prigovorom (postojanje adrese podnosioca prigovora, navodi u dobijenom tekstu podneska potvrđuju da se radi o prigovoru/reklamaciji/zamerkama/nezadovoljstvu na rad KI/KT KI, adekvatnost priloženih dokumenata uz prigovor i sl.). Ukoliko podnesak nije prigovor, direktor KI/KT KI ga odlukom odbacuje.

U slučaju da se radi o prigovoru, KI/KT KI potvrđuje podnosiocu pisanim putem prijem prigovora, kao i datum prijema prigovora. U slučaju da postoje okolnosti koje su već poznate (npr. vanredno stanje, epidemije i sl.), a mogu značajno da utiču na dužinu trajanja rešavanja prigovora odnosno tok rešavanja prigovora, podnosilac prigovora se blagovremeno obaveštava i o tome, a po potrebi, i izveštava o statusu rešavanja prigovora.

4.1.2 Istraživanje prigovora i donošenje odluke o merama

Odluku o prigovoru donosi direktor na predlog OLK odnosno Komisije za rešavanje prigovora. Ukoliko je sadržina prigovora složenije prirode, odnosno ukoliko je potrebna dodatna kompetentnost, OLK predlaže direktoru sastav Komisije za rešavanje prigovora, koju imenuje direktor.

Predsednik Komisije za rešavanje prigovora je, po pravilu, OLK koji je odgovoran za sprovođenje postupka rešavanja prigovora. U slučaju da je OLK učestvovao u aktivnostima koje su predmet prigovora, predsednik Komisije za rešavanje prigovora se imenuje iz reda zaposlenih koji nije učestvovao u predmetnim aktivnostima. Ostali članovi Komisije za rešavanje prigovora se biraju iz redova zaposlenih, po pravilu, jedan član je RKT. Članovi se biraju tako da nisu učestvovali u prvobitnim aktivnostima kontrolisanja, ako je to predmet prigovora.

Ukoliko analizom sadržaja prigovora Komisija za rešavanje prigovora dođe do zaključka da dostavljene informacije u vezi sa prigovorom nisu jasne/dovoljne i da na osnovu istih nije moguće razrešiti prigovor, stupa se u kontakt sa podnosiocem prigovora i traže dodatne informacije kojima će se navodi iz prigovora dopuniti.

Komisija za rešavanje prigovora razmatra prigovor i priprema izveštaj na ***Obrascu/Izveštaju za podnošenje/rešavanje prigovora/žalbe, O.0026-PR KI.13*** koji sadrži i predlog rešenja prigovora i isti dostavlja direktoru KI/KT KI. Prigovor može biti usvojen, ako je osnovan odnosno odbijen, ako je neosnovan.

Nakon saglasnosti direktora na izveštaj o prigovoru i na predlog rešenja prigovora, predsednik Komisije za rešavanje prigovora priprema odgovor, koji potpisuje direktor KI/KT KI, kojim se obaveštava pisanim putem podnosilac prigovora o odluci o prigovoru, odnosno dostavlja mu se rešenje na prigovor *u roku ne dužem od 30 dana od dana kada je prigovor evidentiran* u KI/KT KI. Tokom postupka rešavanja prigovora u zavisnosti od okolnosti (kada je moguće) podnosilac prigovora se može izveštavati o napretku u rešavanju prigovora.

Uz odluku o rešavanju prigovora, podnosiocu prigovora se dostavljaju, eventualno, i informacije o dodatnim aktivnostima koje će preduzeti KI/KT KI, a koje su u vezi sa predmetom prigovora.

Rok za rešavanje prigovora može biti produžen u slučaju da je potrebno dodatno vreme za prikupljanje svih relevantnih informacija za rešavanje prigovora. Ukoliko se rok produži, podnosilac prigovora se pisanim putem obaveštava o tome.

4.1.3 Praćenje i zapisivanje prigovora

Predmet rešavanja prigovora obavezno sadrži: pisani prigovor, sva relevantna dokumenta prikupljena u postupku koja se odnose na njegovo rešavanje, Izveštaj o prigovoru i odluku direktora, odgovor podnosiocu prigovora.

Ako je potrebno preduzeti određene mere kao posledica odluke o prigovoru, predmet obavezno sadrži i detaljne informacije o preduzetim merama ili informaciju gde se iste mogu pronaći (npr. u ***Registru mera, O.0014-PR KI.14***).

4.1.4 Poverljivost

Sve informacije dobijene tokom procesa rešavanja prigovora smatraju se poverljivim, osim informacija koje su obuhvaćene odgovorom podnosiocu prigovora ili se zakonom/ugovornim aranžmanima zahteva njihova objava.

KI/KT KI će obavestiti klijenta o nameri da navede informacije o klijentu u odgovoru na prigovor ukoliko se one tiču rešavanja prigovora.

Osobe koje učestvuju u rešavanju prigovora moraju da čuvaju kao poverljive sve informacije dobijene ili nastale tokom obavljanja aktivnosti rešavanja prigovora, osim ako se zakonom zahteva drugačije.

4.1.5 Preduzimanje mera nakon rešavanja prigovora

Razmatranjem i rešavanjem prigovora, KI/KT KI dolazi i do saznanja koja koristi za poboljšavanje sopstvenog sistema menadžmenta.

Kao posledica rešavanja prigovora mogu se preduzeti neke od aktivnosti, kao što su npr.: korektivne mere u cilju uklanjanja utvrđene neusaglašenosti, preventivne mere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo podnosioca prigovora, odnosno mere za poboljšavanje ukoliko su identifikovane prilike (mogućnosti) za poboljšavanje, ocena efektivnosti preduzetih mera u cilju poboljšavanja sistema menadžmenta i drugo. U tom slučaju, OLK postupa prema proceduri za upravljanje neusaglašenostima, korektivnim, preventivnim i merama za poboljšavanje.

Jednom godišnje, tokom preispitivanja od strane rukovodstva, se analiziraju dobijeni prigovori, način njihovog rešavanja, donete odluke i preduzete mere.

4.2 Rešavanje žalbi

Ovaj odeljak se koristi u cilju zadovoljenja zahteva standarda SRPS ISO/IEC 17020 i žalba se isključivo odnosi na zahtev davaoca predmeta kontrolisanja KT KI da KT KI ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa tim predmetom (nepovoljna odluka u vezi sa kontrolisanjem).

4.2.1 Prijem i validacija žalbe

Žalba se podnosi KI/KT KI *u roku od 15 dana od dana dostavljanja odluke koja je predmet žalbe* npr. rezultat odnosno ishod kontrolisanja.

Žalba se predaje u pisanoj formi, neposrednom predajom KI/KT KI ili poštom (elektronskom ili običnom). U žalbi se mora navesti isprava odnosno odluka o kontrolisanju koja se osporava (izveštaj o kontrolisanju), predmet kontrolisanja, kao i broj i datum kontrolisanja/isprave i potpis podnosioca žalbe. Dovoljno je da podnosilac žalbe u žalbi izloži u kom je pogledu nezadovoljan na rezultate kontrolisanja, ali žalbu ne mora posebno obrazložiti (bilo bi poželjno da sadrži osnov za podnošenje žalbe, kao i svu dokumentaciju, odnosno zapise koji potkrepljuju navode u žalbi,

ukoliko je primenljivo). ***Obrazac/Izveštaj za podnošenje/rešavanje prigovora/žalbe, O.0026-PR KI.13*** može se dobiti na zahtev.

OLK, pre evidentiranja podneska i otvaranja predmeta žalbe, preispituje da li se podnesak uopšte može smatrati žalbom uzimajući u obzir definiciju žalbe, blagovremenost i dozvoljenost. Ukoliko navedeni uslovi nisu zadovoljeni podnesak se ***odbacuje***. OLK priprema odgovor, koji odobrava odnosno potpisuje direktor KI odnosno RKT (ukoliko direktor ili RKT nisu bili uključeni u predmetno kontrolisanje) odnosno OLK, kojim se obaveštava podnosilac pisanim putem o odbacivanju podneska/žalbe.

Ukoliko se smatra da je podnesak žalba, KT KI potvrđuje podnosiocu pisanim putem prijem žalbe, kao i datum prijema žalbe, a po potrebi, obaveštava podnosioca o sprovođenju postupka za rešavanje žalbe.

4.2.2 Istraživanje žalbe i donošenje odluke o merama

Odluku o žalbi donosi direktor KI odnosno RKT (ukoliko direktor ili RKT nisu bili uključeni u predmetno kontrolisanje) odnosno OLK na predlog Komisije za rešavanje žalbe. OLK predlaže direktoru sastav tročlane Komisije za rešavanje žalbe, koju imenuje direktor.

Žalba se rešava *u roku od 15 dana od datuma evidentiranja žalbe* u KI/KT KI.

Predsednik Komisije za rešavanje žalbe je, po pravilu, OLK koji je odgovoran za sprovođenje postupka rešavanja žalbi. U slučaju da je OLK u sukobu interesa (što, po pravilu, ne bi trebao da bude), predsednik Komisije za rešavanje žalbe se imenuje iz reda zaposlenih koji nije učestvovao u aktivnostima kontrolisanja koja su predmet žalbe. Članovi se biraju tako da nisu učestvovali u prvobitnim aktivnostima kontrolisanja koje su u vezi sa predmetom žalbe.

Nakon razmatranja, Komisija za rešavanje žalbe može dati predlog da se predmetni rezultat(i) kontrolisanja ***poništi/e*** ukoliko ona sadrži neki od razloga za poništavanje npr. klijent ne želi izdavanje nove isprave ili ponovno kontrolisanje. U tom slučaju direktor KI/KT KI potpisuje odluku o poništavanju. U tom slučaju se predmetni izveštaj poništava odnosno povlači, a direktor KI/KT KI donosi odluku da li se vrši povraćaj novca podnosiocu žalbe za nadoknadu troškova ili dela troškova i da li dolazi do prekida ugovornog odnosa.

Ako žalba *ne bude odbačena* niti rezultat(i) koji su predmet žalbe *poništen(i)*, Komisija za rešavanje žalbe može od klijenta da zatraži dodatna objašnjenja ili odgovore. Nakon eventualnog odgovora klijenta Komisija za rešavanje žalbe analizira sve elemente žalbe i može da uputi direktoru predlog da se ***udovolji zahtevu klijenta ili da odbije zahtev klijenta***. To podrazumeva izdavanje novih isprava/rezultata čime se stare povlače i/ili sprovođenje ponovnog kontrolisanja. Od klijenta se, po pravilu, ne naplaćuju nikakvi troškovi u vezi podnošenja žalbe. Ukoliko je žalba opravdana troškovi ponovljenog kontrolisanja padaju na teret KI/KT KI. U slučaju neopravdane žalbe za ponovljeno kontrolisanje, direktor KI/KT KI donosi odluku da li se ispostavlja zahtev podnosiocu žalbe za nadoknadu troškova ili dela troškova.

Ukoliko se analizom žalbe ustanovi da je došlo do jednostavne greške u prikazivanju rezultata (proračun, štamparska greška, oznake, i dr.) RKT izdaje nalog za izvršenje korekcije, dostavlja korisniku novi korigovani izveštaj, uz dodatno obaveštenje u skladu sa procedurom ***Upravljanje dokumentima i zapisima, PR KI.04*** i ***Kontrolisanje, KT KI-PR 001.*** Obavezno je naglasiti da ranije izdati izveštaj više ne važi.

Ukoliko se analizom žalbe ustanovi da je za njeno rešavanje neophodno ponavljanje kontrolisanja RKT organizuje ponavljanje kontrolisanja. Ovom kontrolisanju mogu prisustvovati predstavnici podnosioca žalbe.

Tokom istraživanja žalbe ukoliko se ustanovi da se radi o neusaglašenom poslu postupa se skladu sa procedurom ***Kontrolisanje, KT KI-PR 001*** i ***Upravljanje neusaglašenostima, korektivnim i preventivnim merama i merama za poboljšavanje, PR KI.14*** odnosno uzimaju se u obzir faktori koji mogu da utiču na nastanak greške počev od kompetentnosti, veština i iskustva kontrolora, njihovog zamora, preopterećenja i koncentracije, uslova kontrolisanja, pripreme predmeta kontrolisanja u skladu sa relevantnim metodama kontrolisanja, stanja merne opreme u smislu podešavanja, servisiranja, održavanja i etaloniranja, pogrešnog rukovanja opremom, adekvatnosti i preciznosti metode kontrolisanja/uzorkovanja odnosno postupka sprovođenja istih, i dr.

Tokom postupka rešavanja žalbe u zavisnosti od okolnosti (kada je moguće) podnosilac žalbe se može izveštavati o napretku u rešavanju žalbe.

4.2.3 Praćenje i zapisivanje žalbi

Nakon završetka rešavanja žalbe rukovodilac kvaliteta sačinjava izveštaj na ***Obrascu/Izveštaju za podnošenje/rešavanje prigovora/žalbe, O.0026-PR KI.13***.

Predmet rešavanja žalbe obavezno sadrži: žalbu, odluku o formiranju predmetne Komisije za žalbe, izveštaj i predlog odluke Komisije za žalbe, odluku direktora o odbacivanju odnosno poništavanju odnosno udovoljavanju zahtevu iz žalbe odnosno novom/ponovljenom rezultatu kontrolisanja, dopis-odgovor podnosiocu žalbe o rešenoj žalbi ili novu ispravu/rezultata kontrolisanja.

4.2.4 Poverljivost

U slučaju rešavanja žalbi primenjuju se odgovarajući zahtevi za poverljivost dati u t. 4.1.4 ove procedure.

4.2.5 Preduzimanje mera nakon rešavanja žalbi

Razmatranjem i rešavanjem žalbi, KT KI dolazi i do saznanja koja koristi za poboljšavanje sopstvenog sistema menadžmenta. U slučaju rešavanja žalbi primenjuju se odgovarajuće mere navedene u t. 4.1.5.
Jednom godišnje, tokom preispitivanja od strane rukovodstva, se analiziraju žalbe, način njihovog rešavanja, donete odluke i preduzete mere.

5. Prilozi

Nema priloga.

6. Obrasci

Lista prigovora i žalbi, O.0062-PR KI.13
Obrazac/Izveštaj za podnošenje/rešavanje prigovora/žalbe, O.0026-PR KI.13

7. Lista izmena

Izdanje/revizija	Datum izdanja/revizije
3/0	22.06.2026.*

*) zapisi za izdanja pre navedenog datuma nalaze se u Evidenciji revizije dokumenta O.0002