

<b>TIOS</b> Inspekcijsko tijelo	<b>POSTUPAK ZA  RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Strana 1 od 5
		T-IT-P-7.6-01

**POSTUPAK ZA  
RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI**

	Izradio	Pregledao	Odobrio
Ime i prezime	Željko Rezdeušek	Rajko Drk	Renata Perić
Funkcija:	Predstavnik uprave za kvalitetu IT-a	Tehnički voditelj	Direktor
Datum	10.08.2015.	11.08.2015.	14.08.2015.
Potpis			

Izdanje: 4

Kontrolirana kopija br.

 <b>Inspekcijsko tijelo</b>	<b>POSTUPAK ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Strana 2 od 5
		T-IT-P-7.6-01

## 1. SVRHA I PODRUČJE PRIMJENE

Ovim postupkom se opisuje način rješavanja prigovora ili žalbi Kupaca usluga Inspekcijskog tijela za inspekciju uređaja na stanicama za tehnički pregled vozila u sastavu tvrtke „TIOS“ doo (u daljem tekstu samo IT) nastalim u procesu inspekcije uređaja na stanicama za tehnički pregled vozila. Postupkom se utvrđuje redoslijed aktivnosti pri postupku u kome Tehnički voditelj IT-a ili Komisija za rješavanje prigovora/žalbi (u daljem tekstu: Komisija) raspravlja i odlučuje o prigovorima/žalbama korisnika usluga IT-a ili zainteresiranih strana (u daljem tekstu: podnositelj prigovora/žalbe).

Područje primjene:

Ovaj postupak primjenjuje osoblje IT-a pri rješavanju prigovora/žalbi za poslove u okviru IT-a. U postupku rješavanja prigovora/žalbi Tehnički voditelj IT-a ili Komisija, koja je opisana ovim postupkom, odlučuje u granicama zahtjeva iz prigovora/žalbi.

Prigovori/žalbe se mogu odnositi na aktivnosti IT-a koji uključuju postupke rada zaposlenih u IT-u i eksterno angažiranih lica od strane IT-a za izvršavanje usluga.

## 2. REFERENTNI DOKUMENTI

- Priručnik o radu Inspekcijskog tijela prema normi BAS EN ISO/IEC 17020:2013 – oznake Tios-IT-01
- Norma BAS EN ISO/IEC 17020:2013

## 3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

**Prigovor** - je izraz nezadovoljstva, upućen IT-u od strane bilo koje osobe ili organizacije, a u vezi sa aktivnostima IT-a na koje se očekuje odgovor.

**Žalba** - je zahtjev organizacije ili pravnog lica koja je zahtjevala i/ili dobila uslugu od strane IT-a da ponovo razmotri bilo koju po organizaciju/pravno lice nepovoljnu odluku koju je donijelo, a koje se odnosi na željeni status posla ili inspekcije uređaja na STPV-ima,

**STPV** – stanica za tehnički pregled vozila.

## 4. POSTUPAK

### 4.1 Ulaganje prigovora ili žalbe

Podnositelj podnosi prigovor ili žalbu IT-u u pisanoj formi, koji/a mora biti obrazložen/a i potkrepljen/a dokumentovanim dokazima.

Žalba može da se podnese u roku od deset dana od dana prijema dokumenta o rezultatima inspekcije, obavještenja o povlačenju izvješća o inspekciji ili od trenutka kada je podnositelj žalbe stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi žalbu.

Prigovor može da se uloži u roku od deset dana od kada je podnositelj prigovora stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi prigovor.

### 4.2 Razmatranje i rješavanje prigovora/žalbe

Organi nadležni za odlučivanje po prigovorima i žalbama u IT-u su:

- Tehnički voditelj IT-a
- Komisija za rješavanje žalbi/prigovora

 <b>Inspekcijsko tijelo</b>	<b>POSTUPAK ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Strana 3 od 5
		T-IT-P-7.6-01

Komisiju sačinjavaju dva člana: Tehnički voditelj IT-a i Direktor. Direktor je predsjednik komisije. Tehničkog voditelja ili direktora u komisiji u slučaju sukoba interesa mijenja Inspektor koji nije učestvovao u glavnim i pratećim aktivnostima na predmetu prigovora.

Predsjednik Komisije je odgovoran za sprovođenje postupka rješavanja prigovora/žalbi.

Tehnički voditelj je nadležan za odlučivanje po prigovorima/žalbama uložnim iz sljedećih razloga:

- zbog prekoračenja utvrđenih rokova za izvršenje usluge;
- zbog prekoračenja utvrđenih rokova za izdavanje Izvještaja o inspekciji;
- zbog nepoštovanja uslova datih u ugovoru ili ponudi;
- zbog odnosa zaposlenih u IT-u prema podnosiocu prigovora/žalbe
- koji se odnosi na željeni status posla ili inspekcije uređaja na STPV-ima.

Komisija je nadležna za odlučivanje po prigovorima/žalbama uložnim iz sljedećih razloga:

- zbog nepostupanja po zahtjevu podnosioca prigovora/žalbe;
- zbog neusklađenosti sa referentnim dokumentima (pravilnici, standardi i sl.) u postupku inspekcije uređaja na STPV-ima,
- zbog neslaganja sa rezultatima sprovedene inspekcije,
- u ostalim slučajevima koji nisu navedeni u prethodno navedenim nadležnostima.

U postupku prijema prigovora/žalbe upućenom IT-u, Tehnički voditelj prethodno ispituje blagovremenost i osnovanost (da li se prigovor odnosi na aktivnosti inspekcije za koje je odogorno) primljenog prigovora/žalbe. Tehnički voditelj IT-a je dužan da razmotri osnovanost prigovora/žalbe i donese Odluku da li je prigovor/žalba upućen IT-u osnovan ili ne (slobodna forma na memorandumu) u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema prigovora/žalbe. Odluka Tehničkog voditelja (memorandum) po prigovoru/žalbi sadrži: uvod, opis, obrazloženje, pravnu pouku i potpis. Prije donošenja odluke Tehnički voditelj mora za primljeni prigovor ili žalbu da osigura dobijanje i verifikaciju svih neophodnih informacija za validaciju prigovora/žalbe.

Neblagovremene i neosnovane prigovore/žalbe Tehnički voditelj odbacuje svojom odlukom.

Ukoliko je prigovor/žalba osnovan, Tehnički voditelj u opsegu njegovog odlučivanja, donosi odluku o načinu rješavanja prigovora/žalbe, a ukoliko je prigovor/žalba iz opsega odlučivanja Komisije organizuje sastanak Komisije u roku od 2 dana.

Komisija je, u opsegu njenog odlučivanja, dužna da u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja prigovora/žalbe ili odluke od strane Tehničkog voditelja odluči po istom. Komisija odlučuje na raspravi na koju se po potrebi poziva podnositelj prigovora/žalbe. Poziv na raspravu upućuje se podnosiocu prigovora/žalbe preporučenom pošiljkom najkasnije 5 (pet) dana pred raspravu. Poziv za raspravu je zapis u slobodnoj formi i sadrži označenje predmeta prigovora/žalbe, mjesto, dan i čas održavanja rasprave i napomenu da će se rasprava održati u odsustvu podnosioca prigovora/žalbe ukoliko ne pristupi raspravi.

Raspravu otvara predsjednik Komisije i određuje tehničkog voditelja ili inspektora u ovisnosti koji je od njih u svojstvu drugog člana komisije za zapisničara. Ako je tehnički voditelj u svojstvu drugog člana komisije ili direktor u svojstvu predsjednika komisije u sukobu interesa sa procesom koji je predmet prigovora onda je drugi član komisije inspektor koji mijenja predsjednika ili drugog člana komisije. Rasprava počinje čitanjem prigovora/žalbe i uvidom u isprave prezentirane od strane podnosioca i druge isprave podobne za donošenje odluke po prigovoru/žalbi.

O raspravi po prigovoru/žalbi određeni zapisničar vodi Zapisnik – (slobodna forma na

<b>TIOS</b> <b>Inspekcijsko tijelo</b>	<b>POSTUPAK ZA  RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Strana 4 od 5
		T-IT-P-7.6-01

memorandumu). Zapisnik sadrži datum, vrijeme i mjesto održavanja rasprave, predmet rasprave, sastav Komisije, naziv podnosioca prigovora/žalbe, bitnu sadržinu toka rasprave.

Zapisnik potpisuje predsjednik Komisije, podnositelj prigovora/žalbe i drugi član komisije koji je ujedno i određen za zapisničara.

Navedeni zapisnik ujedno predstavlja i odluku komisije, koja obavezno sadrži zaduženje PUK-a da pokrene postupak za rješavanje nesukladnosti koja je bila uzrok primljenom prigovoru/žalbi u skladu sa postupkom za upravljanje nesukladnostima T-IT-P-8.7-01. Nakon otklanjanja nesukladnosti koja je izazvala prigovor/žalbu IT je dužan obavijestiti podnosioca prigovora/žalbe o završetku tog procesa kao i dostaviti mu dokumentaciju koja je proizašla kao rezultat rješavanja prigovora/žalbe.

Odluka Komisije sadrži: uvod, opis, obrazloženje, pravnu pouku i potpis predsjednika Komisije. Pismeni otpisak odluke (zapisnik) dostavlja se preporučenom pošiljkom podnosiocu prigovora/žalbe u roku od 3 (tri) dana od dana odlučivanja po prigovoru/žalbi.

U IT-u se vodi evidencija dokumenata, Izvještaja o inspekciji koje su ispravljene zbog slovnih i/ili brojčanih grešaka preko zapisa – Evidencija ispravljenih Izvještaja o inspekciji T-IT-7.6-Z-39.

U IT-u se također vodi evidencija o ostalim podnijetim prigovorima/žalbama i čuvaju se zajedno sa predmetima. Pored prigovora/žalbi, registrator mora da sadrži i opis odnosno, popis svih aktivnosti preduzetih u vezi sa prigovorima/žalbama i sve korektivne i preventivne mjere preduzete iz usvojenog prigovora/žalbe.

Podnošenje prigovora/žalbe, istražne radnje i odluka o prigovoru/žalbi ne smije da izazove bilo kakvu diskriminatornu mjeru protiv podnosioca.

Ukoliko postupak rješavanja prigovora/žalbe potraje duže od roka propisanog ovom procedurom, a iz razloga na koje IT ne može da utiče, lice koje je podnijelo prigovor/žalbu se mora periodično obavještavati o toku procesa rješavanja prigovora/žalbu.

Svi prigovori/žalbe se zapisuju u T-IT-7.6-Z-38 - Registar prigovora i žalbi.

Korisnik usluga se prilikom zaključivanja posla, preko ponude / ugovora ili na drugi odgovarajući način, obavještava o mogućnosti prigovora/žalbe na rezultate inspekcije. Naručilac se obavještava da je procedura za rješavanje žalbi i prigovora T-IT-P-7.6-01 u svakom trenutku dostupna na sajtu IT-a [www.tios.ba](http://www.tios.ba) i da IT stoji na raspolaganju za dalja pojašnjenja po tom pitanju.

## 5. ODGOVORNOSTI

Za analizu žalbi i prigovora odgovoran je Tehnički voditelj i Komisija

Za rješavanje nesukladnosti koja je pokrenuta na osnovu žalbe ili prigovora, ukoliko je opravdan, odgovoran je ovlašteni zaposlenik.

## 6. ZAPISI

Po ovoj proceduri nastaju sljedeći zapisi:

Broj	Oznaka obrasca (broj priloga)	Naziv zapisa	Čuvanje		
			Mjesto	Način	Vrijeme
1.	Memorandum	Odluka o usvajanju prigovora / žalbe	Arhiva sistema upravljanja kvalitetom	Elektronski zapis (i/ili registar)	Trajno (ažurno)

<b>TIOS</b> <b>Inspeksijsko tijelo</b>	<b>POSTUPAK ZA  RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Strana 5 od 5
		T-IT-P-7.6-01

2.	Memorandum	Zapisnik sa sastanka komisije za rješavanje prigovora / žalbi	Arhiva sistema upravljanja kvalitetom	Elektronski zapis (i/ili registar)	Trajno (ažurno)
3.	Memorandum	Odluka Komisije za rješavanje prigovora / žalbi	Arhiva sistema upravljanja kvalitetom	Elektronski zapis (i/ili registar)	Trajno (ažurno)
5.	Slobodna forma-mail	Nalog za rješavanje prigovora / žalbe	Arhiva sistema upravljanja kvalitetom	Elektronski zapis (i/ili registar)	Trajno (ažurno)
	T-IT-7.6-Z-38	Registar prigovora i žalbi	Arhiva sistema upravljanja kvalitetom	Elektronski zapis (i/ili registar)	Trajno (ažurno)
	T-IT-7.6-Z-39	Evidencija ispravljenih Izvješća o inspekciji	Arhiva sistema upravljanja kvalitetom	Elektronski zapis (i/ili registar)	Trajno (ažurno)