

PROCEDURA ZA PRIMANJE, VREDNOVANJE I DONOŠENJE ODLUKA O PRIGOVORIMA

Sadržaj:

1. CILJ I PODRUČJE PRIMENE
2. ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA
3. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA
4. OPIS AKTIVNOSTI
5. ZAPISI
6. ISTORIJAT IZMENA

Izradio	Odobrio
Rukovodilac IAAT Milica Raičković	Direktor Dejan Todorović

 INSTITUT ZA AKUSTIKU I AUDIO TEHNOLOGIJE  DIRIGENT acoustics LLC	PROCEDURA ZA PRIMANJE, VREDNOVANJE I DONOŠENJE ODLUKA O PRIGOVORIMA	Oznaka: PPP_IAAT-II/01 Strana 2 od 3
---	--	---

1. CILJ I PODRUČJE PRIMENE

Cilj ove procedure je da opiše na koji način se primaju, vrednuju i donose odluke o prigovorima, kao i o daljim postupanjima sa prigovorima. Ova procedura je dostupna na sajtu IAAT svim zainteresovanim stranama.

2. ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA

Za doslednu primenu ove procedure odgovoran je vlasnik procesa.

Odgovornosti i ovlašćenja ostalih izvršilaca definisani su kroz opise aktivnosti date u tački 4 ove Procedure.

3. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- Poslovnik kvaliteta POS_IAAT-I
- Procedura merenja PRM_IAAT-II
- Uputstvo za kontrolu kvaliteta IAAT UKK_IAAT-III
- Procedura prodaje PRP_IAAT-II

4. OPIS AKTIVNOSTI

4.1 **Primanje prigovora**

Prigovor može da podnese svako ko nije zadovoljan kvalitetom isporučene usluge, svako ko smatra da nisu ispunjeni zahtevi klijenta i/ili standarda, da nisu ispoštovane sve stavke međusobnog ugovora, da je na bilo koji način prilikom rada došlo do narušavanja načela nepristrasnosti i poverljivosti, prigovor može da se odnosi i na neprofesionalno postupanje ili ophođenje lica koje je angažovano od strane IAAT itd.

Prigovor se podnosi popunjavanjem Oblasca reklamacionog lista koji se nalazi na sajtu IAAT (<https://iaat.rs/>). Obrazac je potrebno popuniti što preciznije i detaljnije, kako bi se na pravi način

 	PROCEDURA ZA PRIMANJE, VREDNOVANJE I DONOŠENJE ODLUKA O PRIGOVORIMA	Oznaka: PPP_IAAT-II/01 Strana 3 od 3
--	--	---

sagledao, vrednovao i dalje postupalo po prigovoru. Popunjeni obrazac reklamacionog lista se automatski šalje na dve mejl adrese, Administratora podataka i Rukovodioca IAAT.

4.2 Vrednovanje, donošenje odluka i dalje postupanje sa prigovorom

Po prijemu reklamacionog lista, Rukovodilac IAAT je u obavezi da obavesti rukovodstvo IAAT o prijemu prigovora. Rukovodstvo IAAT dalje postupa sa prigovorom tako što odlučuje da li je osnovan ili nije. Ukoliko se utvrdi da je prigovor osnovan, odlučuje se o daljim koracima na koji način će biti rešen, u kom roku i određuje se lice zaduženo za rešavanje prigovora. Laboratorija je u obavezi da u roku od 5 radnih dana od prijema prigovora obavesti putem mejla podnosioca prigovora da li je prigovor uvažen. Laboratorija treba jasno da da razloge podnosiocu ukoliko prigovor nije uvažen, tj. ukoliko je odbijen. Ukoliko rukovodstvo donese odluku da je prigovor osnovan, podnosiocu se šalje detaljan plan postupanja sa njegovim prigovorom, planiran rok do kada će prigovor biti rešen i kontakt lica koje je odgovorno za rešavanje prigovora. U odgovoru je neophodno naglasiti da podnosilac prigovora ima rok od 3 radna dana da odgovori da li je saglasan sa odlukom i predlogom daljeg postupanja po prigovoru.

Kod objektivnih reklamacija Rukovodilac IAAT u saradnji sa rukovodstvom IAAT, pokreće Zahtev za korektivnom merom (ZKM_IAAT-IV), kako bi se sprečilo ponavljanje iste neusaglašenosti, a sve to u skladu sa Procedurom za korektivne mere (PKM_IAAT-II).

5. ZAPISI

Reklamacioni list ORL_IAAT-IV

Lista korektivnih mera LKM_IAAT-IV

Zahtev za korektivnu meru ZKM_IAAT-IV

6. ISTORIJAT IZMENA

Uvid u važeće verzije obezbeđen je kroz Glavnu listu dokumenata PPP_IAAT-II.