

Rukovodstvo Kontrolnog tela odgovorno razmatra sve prigovore, žalbe ili reklamacije (u daljem tekstu: prigovor/žalba), koje dolaze od klijenata ili drugih zainteresovanih strana i na njih ažurno reaguje.

Na zahtev klijenta ili druge zainteresovane strane Kontrolno telo daje potrebne informacije i dostavlja opis postupka rešavanja prigovora/žalbi na poslovanje.

Klijenti ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisani prigovor/žalbu na svom poslovnom pismu ili na odgovarajućem, raspoloživom obrascu Kontrolnog tela koji se nalazi na internet stranici: <http://www.gasdetekcija.rs/> u dva primerka u pdf formatu, od kojih će se jedan overen primerak vratiti podnosiocu, kao potvrda prijema.

Klijent je u obavezi da detaljno navede i opiše na koji proizvod, odnosno na koje rezultate kontrolisanja, se prigovor/žalba odnosi.

Prigovor/žalba se prosleđuju tehničkom rukovodiocu, koji je odgovoran za prikupljanje verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog prigovora/žalbe.

O analiziranju uzroka prigovora/žalbe stara se tehnički rukovodilac, kao i za prigovore/žalbe koji se odnose na tehnička pitanja kontrolisanja.

Za prigovore/žalbe koji se odnose na proceduralna pitanja postupka kontrolisanja odgovoran je rukovodilac kvaliteta.

Sva predložena rešenja razmatra, i na osnovu njih donosi konačnu odluku, tehnički rukovodilac (ili direktor), po potrebi usaglašavajući mišljenje sa rukovodiocem kvaliteta i osobljem, koje nije neposredno učestvovalo u predmetnim postupcima kontrolisanja.

U toku postupka, tehnički rukovodilac je obavezn da na pogodan način obaveštava klijenta o napredovanju postupka razrešavanja njegovog prigovora/žalbe.

Ako je prigovor/žalba opravdan-a, konačna odluka prvenstveno mora da zadovolji podnosioca prigovora/žalbe. Teži se dogovoru sa podnosiocem prigovora/žalbe.

Ako bi to bilo svrsishodno i opravdano, podnosiocu prigovora/žalbe refundirala bi se i eventualna šteta, nastala nepažljivim radom osoblja Kontrolnog tela.

Direktor Kontrolnog tela donosi konačnu odluku o prigovoru/žalbi, uzimajući u obzir sve dostavljene relevantne informacije. Odluka se definiše na poslovnom pismu (u dva primerka), a potpisuje je direktor.

Tehnički rukovodilac jedan primerak pisma dostavlja klijentu, a drugi stavlja u predmet rešavanja prigovora / žalbe.

Podnosilac prigovora/žalbe se obaveštava o odluci u roku ne dužem od 15 dana od dana kada su prigovor/žalba primljeni.

Ako klijent nije zadovoljan odlukom, može podneti prigovor/žalbu na donešenu odluku. Postupak se ponavlja.

Ako se postupak ne okonča ni nakon drugog pokušaja klijenta, klijent se može obratiti nadležnom Akreditacionom telu.

Kontrolno telo zvanično, pisanim putem (zapis u slobodnoj formi), uvek obaveštava klijenta o ishodu razmatranja podnetog prigovora/žalbe i donetoj odluci.

Vode se zapisi o primljenim prigovorima/žalbama i o njihovom rešavanju, kao što su, na primer: potvrda prijema pisanog prigovora/žalbe, saglasnost korisnika o načinu razrešavanja prigovora/žalbe, preduzete korektivne mere i sl.

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

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

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

<i>Tehnički rukovodilac</i>	Miodrag Filipović	
<i>Datum: 03.06.2019.</i>	<i>ime i prezime</i>	<i>potpis</i>