



INTERNATIONAL  
CERTIFICATION GROUP



# POSTUPANJE PO ŽALBAMA

## SRPS ISO/IEC 17021-1:2015

INTERNATIONAL CERTIFICATION GROUP DOO BEOGRAD  
Dimitrija Tucovića 124, Beograd

## A. KONTROLA IZDANJA PROCEDURE POSTUPANJE PO ŽALBAMA

Ovo kontrolisano izdanje procedure Postupanje po žalbama je:

Radnja:	Lice:	Potpis:
Izradio/la:	Žarko Đokić	
Kontrolisao/la:	Gordana Ristić	
Odobrio/la:	Radoje Đorda	

Korisnik kontrolisanog primerka:

Izdanje:	1
Datum izdanja:	01.01.2017
Broj kontrolisanog primerka:	
Korisnik kontrolisanog primerka:	
Potpis korisnika primerka:	

© Procedura Postupanje po žalbama je ekskluzivno vlasništvo INTERNATIONAL CERTIFICATION GROUP DOO BEOGRAD i zabranjeno je izdavanje ili reprodukovanje na bilo koji način, bez prethodnog pisanog odobrenja vlasnika.

Primerci ove procedure Postupanje po žalbama izdaju se bilo kojoj zainteresovanoj strani isključivo po odobrenju Direktora INTERNATIONAL CERTIFICATION GROUP DOO BEOGRAD ili lica koje ima hijerarhijsko odobrenje za vršenje ove radnje.

## B. IZMENE

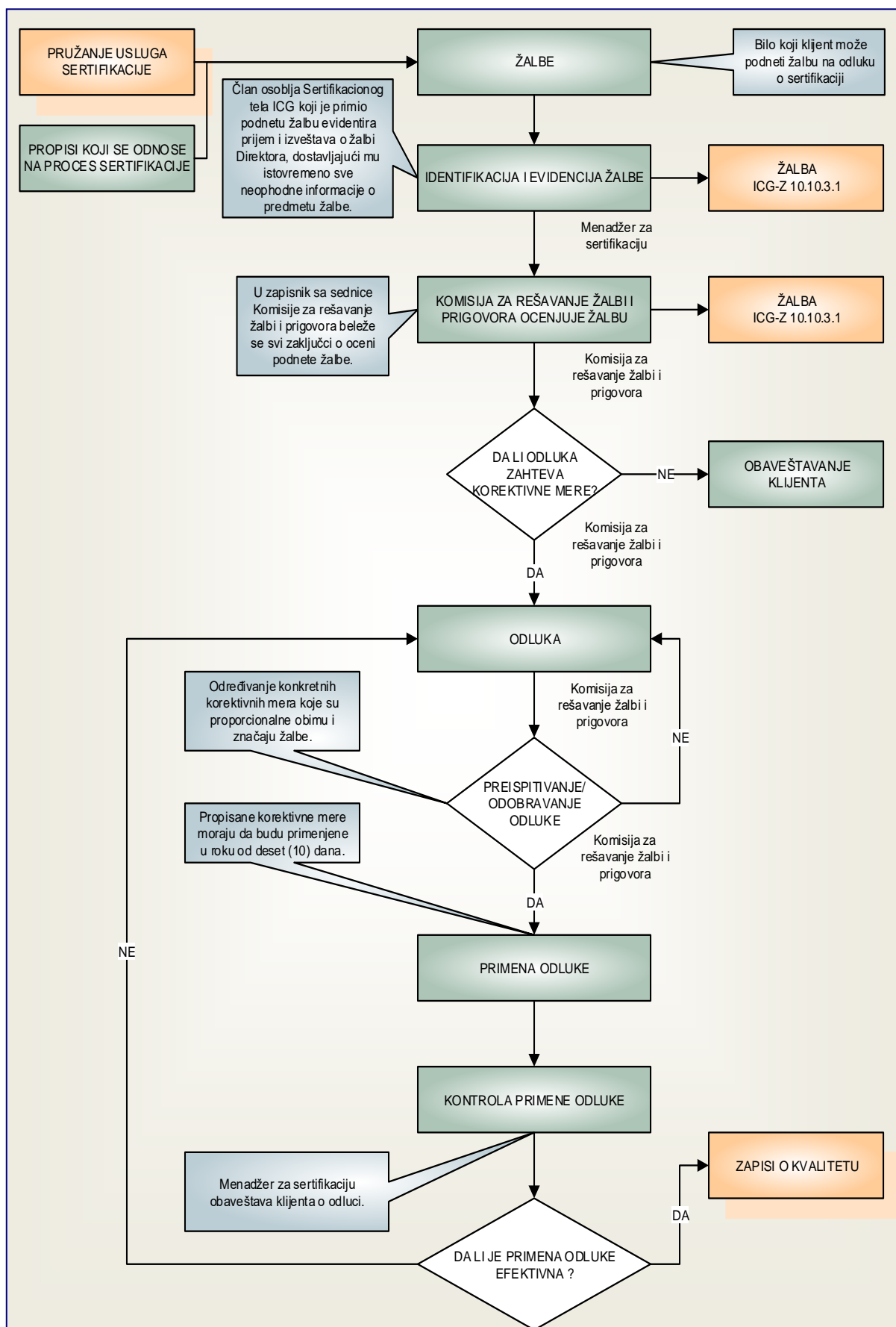
Ovo izdanje procedure Postupanje po žalbama pripada kontrolisanim dokumentima sistema kvaliteta INTERNATIONAL CERTIFICATION GROUP DOO BEOGRAD. Izdavanja i izmene ovog dokumenta sprovode se shodno proceduri **ICG-P 10.7.5.3 Upravljanje dokumentovanim informacijama**.

Svi kontrolisani primerci procedure Postupanje po žalbama sadrže tabelu sa eventualnim promenama i sa obaveznim potpisom odobrenja:

Promena:		Promena učinjena na:			Odobrenje:
Redni broj:	Datum:	Poglavlje:	Strana:	Promena:	

## C. SADRŽAJ

A.	KONTROLA IZDANJA PROCEDURE POSTUPANJE PO ŽALBAMA.....	1
B.	IZMENE .....	2
C.	SADRŽAJ.....	3
1.	SVRHA .....	5
2.	PODRUČJE PRIMENE.....	5
3.	NORMATIVNE REFERENCE.....	5
3.1.	Standardi .....	5
3.2.	Smernice, uputstva i pravilnici .....	5
3.3.	Povezani dokumenti .....	5
4.	TERMINI I DEFINICIJE .....	6
5.	ODGOVORNOST.....	6
6.	POSTUPAK/METOD.....	6
6.1.	Opšte odredbe.....	6
6.2.	Kako uložiti žalbu? .....	7
6.3.	Komisija za rešavanje žalbi i prigovora .....	7
6.4.	Informacije .....	8
6.5.	Tajnost .....	9
6.6.	Postupak .....	9
6.7.	Odluka Komisije za rešavanje žalbi i prigovora .....	9
7.	ZAPISI.....	10



## 1. SVRHA

Procedura Postupanje po žalbama ima kao osnovni cilj da opiše metode koje se koriste za:

- Beleženje, istraživanje i rešavanje žalbi, u slučajevima kada se klijent ne slaže sa odlukom o suspenziji ili povlačenju sertifikata, odlukom o redukciji obima sertifikacije i sličnim odlukama Komisije za sertifikaciju Sertifikacionog tela ICG;
- Izbor nezavisnog sastava Komisije za rešavanje žalbi i prigovora, i proceduru koja sadrži postupke Sertifikacionog tela ICG u slučajevima postupanja po žalbama. Komisija za rešavanje žalbi i prigovora bi trebalo da odlučuje o svim merama koje bi Komisija za sertifikaciju trebalo da preduzima po pitanju podnetih žalbi, u odnosu na klijenta koji ima pravo da podnese žalbu u skladu sa politikama i procedurama Sertifikacionog tela ICG.

## 2. PODRUČJE PRIMENE

Proceduru Postupanje po žalbama primenjuje Sertifikaciono telo International Certification Group doo Beograd u procesu pružanja usluga provere i sertifikacije sistema menadžmenta koja se odnosi na komunikaciju sa korisnicima.

## 3. NORMATIVNE REFERENCE

### 3.1. Standardi

Za svrhe primene sistema kvaliteta Sertifikacionog tela ICG primenjuju se standardi utvrđeni u Katalogu normativnih referenci (ICG-Z 10.7.5.3.4).

### 3.2. Smernice, uputstva i pravilnici

Za svrhe primene sistema kvaliteta Sertifikacionog tela ICG primenjuju se smernice, uputstva i pravilnici utvrđeni u Katalogu normativnih referenci (ICG-Z 10.7.5.3.4).

### 3.3. Povezani dokumenti

ICG-Q.M.	Poslovnik o kvalitetu
ICG-U 10.10.2.1	Pravilnik o radu Komisije za rešavanje žalbi i prigovora
ICG-Z 10.10.3.1	Žalba
ICG- U 10.8.5.1.1	Pravilnik o sertifikaciji

## 4. TERMINI I DEFINICIJE

Za svrhe primene sistema kvaliteta Sertifikacionog tela ICG primenjuju se termini i definicije određene u Katalogu termina i definicija (ICG-Z 10.7.5.3.5).

## 5. ODGOVORNOST

Direktor, Menadžer za sertifikaciju, Menadžer kvaliteta i Komisija za rešavanje žalbi i prigovora.

## 6. POSTUPAK/METOD

### 6.1. Opšte odredbe

6.1.1. Žalba je zahtev organizacije koja je zahtevala ili dobila uslugu od strane Sertifikacionog tela ICG, da ponovo razmotri bilo koju po organizaciju nepovoljnu odluku<sup>1</sup> Sertifikacionog tela ICG, koja se odnosi na željeni status sertifikacije, odnosno ocenjivanja usaglašenosti.

6.1.2. Sertifikaciono telo ICG je u ovoj proceduri detaljno dokumentovalo proces za prijem, vrednovanje i donošenje odluka po žalbama.

6.1.3. Opis procesa postupanja sa žalbama Sertifikacionog tela ICG je javno dostupan na sajtu [www.icertgroup.org](http://www.icertgroup.org) dok je ova procedura dostupna na zahtev svim zainteresovanim stranama.

6.1.4. Sertifikaciono telo ICG je odgovorno za sve odluke na svim nivoima u procesu postupanja po žalbama. Odlukom Direktora formira se **Komisija za rešavanje žalbi i prigovora**, pri čemu članovi Komisije angažovani u procesu postupanja po žalbama ne mogu da budu ista ona lica koja su izvršila provere i donela odluke o sertifikaciji.

6.1.5. Istraživanja i odluka o žalbama ni u kom slučaju za rezultat nema bilo kakvu diskriminatorSKU meru protiv podnosioca žalbe.

6.1.6. Proces postupanja po žalbama Sertifikacionog tela ICG obuhvata najmanje sledeće elemente i metode:

- opis procesa prilikom prijema, validacije i istraživanja žalbe, kao i prilikom odlučivanja o tome koje mere treba preduzeti kao odgovor na njih, uzimajući u obzir rezultate prethodnih sličnih žalbi;
- praćenje i zapisivanje žalbi, uključujući i mere preduzete za njihovo otklanjanje;
- obezbeđenje da svaka odgovarajuća korekcija i korektivna mera bude preduzeta.

---

<sup>1</sup> Napomena: U nepovoljne odluke spadaju, na primer: odbijanje prihvatanja prijave za sertifikaciju/ocenjivanje, odbijanje da se ponovi provera, zahtevi za korektivnim merama, napomene u obimu sertifikacije, odluke da se odbije, suspenduje ili oduzme sertifikat/isprava o usaglašenosti i bilo koja druga mera koja sprečava sticanje sertifikata/isprave o usaglašenosti.)

6.1.7. Komisija za rešavanje žalbi i prigovora Sertifikacionog tela ICG, analizira sve žalbe i podnosioca žalbe u pisanom obliku izveštava o prispeću, sprovođenju postupka i ishodu rešavanja iste.

Komisija za rešavanje žalbi i prigovora je odgovorna za prikupljanje i potvrđivanje svih potrebnih informacija za validaciju žalbi.

Kad god je to moguće, Sertifikaciono telo ICG potvrđuje prijem žalbe podnosiocu, u što kraćem roku po prispeću.

6.1.8. Odluku o ishodu žalbe donosi(e) (preispituje ili odobrava) osoba(e) koja(e) prethodno nije(su) bila(e) angažovana(e) na predmetu žalbe, i podnosiocu žalbe se dostavlja pisana odluka ili obaveštenje o zaključcima i eventualnim aktivnostima u vezi žalbe, kao i o završetku procesa njenog rešavanja.

6.1.9. Sertifikaciono telo ICG u pisanoj formi zvanično obaveštava podnosioca žalbe o završetku procesa postupanja sa žalbom nakon što se donese odluka o njenom ishodu.

### 6.2. Kako uložiti žalbu?

6.2.1. U slučajevima kada se podnosilac Zahteva za sertifikaciju ne slaže sa odlukom Komisije za sertifikaciju Sertifikacionog tela ICG, strana koja veruje da su joj prava povređena ima pravo da uložiti žalbu Sertifikacionom telu ICG, u pisanoj formi u roku od petnaest (15) dana od dana kada je obaveštena o spornoj odluci.

6.2.2. Žalba se ulaže popunjavanjem i slanjem obrasca **Žalbe (ICG-Z 10.10.3.1)** Menadžeru za sertifikaciju, u kojoj se navodi obrazloženje žalbenog zahteva.

6.2.3. Žalbu je moguće dostaviti Sertifikacionom telu ICG u elektronskoj formi elektronskom poštom ili faksom. Pri čemu je važno istaći da je podnosilac žalbe samostalno odgovoran za uspešno dostavljanje žalbe Sertifikacionom telu ICG.

6.2.4. Nakon što žalba bude primljena, Sertifikaciono telo ICG potvrđuje odnosnom klijentu da je žalba prispela.

### 6.3. Komisija za rešavanje žalbi i prigovora

6.3.1. Direktor može da imenuje jednu ili više Komisija za rešavanje žalbi i prigovora u zavisnosti od vrste i broja ili prirode pristiglih žalbi.

Direktor Sertifikacionog tela ICG imenuje članove Komisije za rešavanje žalbi i prigovora u roku od trideset (30) dana od dana prijema žalbe. Komisija za rešavanje žalbi i prigovora ocenjuje dokaze uključujući osnovanost žalbenog zahteva i izveštava o svojoj odluci podnosioca žalbe u roku od dodatnih trideset (30) dana.

6.3.2. Nepristrasna Komisija za rešavanje žalbi i prigovora obrazuje se u svakoj prilici kada neko od klijenata uložiti žalbu na neku od odluka Komisije za sertifikaciju.

6.3.3. Komisija za rešavanje žalbi i prigovora se sastoji od minimalno tri člana, koji ni u kom slučaju nisu istovremeno i članovi Komisije za sertifikaciju koja je donela spornu odluku.



6.3.4. Prilikom izbora članova Komisije za rešavanje žalbi i prigovora vodi se računa da niko od njih nije učestvovao u proces provere, sertifikacije ili nadzora i posebno u donošenju sporne odluke, kao i da niko od njih nema nikakav direktan interes u vezi sa predmetom žalbe. Direktor Sertifikacionog tela ICG koji odlučuje o sastavu Komisije za rešavanje žalbi i prigovora dužan je da obezbedi da sastav Komisije zadovoljava zahteve principa nepristrasnosti i nepostojanje konflikta interesa.

6.3.5. Jedan član osoblja Sertifikacionog tela ICG dodeljuje se Komisiji za rešavanje žalbi i prigovora za pružanje administrativno-tehničke podrške. Navedeno lice nije član Komisije, nema pravo da glasa, i dužno je da bude strogo nepristrasno u povezivanju i predstavljanju činjenica koje se odnose na predmet žalbenog zahteva.

6.3.6. Delokrug rada Komisije za rešavanje žalbi i prigovora obuhvata sledeće:

- proveru obima i sadržaja žalbe ili prigovora;
- ispitivanje žalbe ili prigovora, mišljenja zainteresovanih strana i postojećih dokaza;
- održavanje sednica i pozivanje podnosioca žalbe ili prigovora na sednice, po potrebi;
- odlučivanje o pitanjima koja su na dnevnom redu tokom sednica;
- odlučivanje o odbijanju ili usvajanju žalbi ili prigovora;
- izdavanje naloga za sprovođenje radnji koje su potrebne za otklanjanje razloga/uzroka žalbe(i) ili prigovora;
- ocenjuje podobnost predviđenih mera za sprečavanje, smanjenje i otklanjanje mogućih štetnih uticaja žalbe(i) ili prigovora na reputaciju Sertifikacionog tela ICG.

6.3.7. Komisija radi i odlučuje na sednicama. Komisija punovažno radi i odlučuje samo ukoliko su prisutni svi članovi Komisije. Odluke Komisije su punovažne ako su donete jednoglasno tj. ako imaju podršku svih članova Komisije.

Sednice Komisije se održavaju po potrebi, u zavisnosti od vrste i prirode žalbe(i) i prigovora. Sednice Komisije saziva Direktor.

Komisija radi u skladu sa: **Pravilnikom o radu Komisije za rešavanje žalbi i prigovora (ICG-U 10.10.2.1)**.

6.3.8. Podnosilac prigovora ima pravo da zatraži izuzeće jednog od imenovanih članova Komisije za rešavanje žalbi i prigovora, ukoliko izrazi osnovanu sumnju da se učešćem odnosno člana u rad Komisije dovodi u pitanje njegovo pravo da po žalbi koju je podneo bude postupano u skladu sa principima nepristrasnosti i nezavisnosti.

Direktor Sertifikacionog tela i predsednik Komisije za rešavanje žalbi i prigovora dužni su da razmotre uloženi zahtev za izuzeće člana Komisije, nakon čega konačnu odluku o izuzeću i imenovanju novog člana Komisije donosi Direktor Sertifikacionog tela ICG.

## 6.4. Informacije

Svo osoblje Sertifikacionog tela ICG, uključujući i spoljne saradnike, kao i sva lica koja su na određeni način uključena u proces sertifikacije i donošenje odluke o sertifikaciji, imaju obavezu, bez obzira na njihovo obavezivanje na tajnost prema trećim stranama, da obezbede Komisiji za rešavanje žalbi i prigovora sve neophodne informacije, koje se od njih zahtevaju.

## 6.5. Tajnost

Članovi Komisije za rešavanje žalbi i prigovora imaju obavezu da poštuju tajnost svih informacija, podataka i saznanja do kojih budu došli tokom vršenja funkcije člana Komisije koji se odnose na klijenta, predmet žalbe ili na samo Sertifikaciono telo ICG.

## 6.6. Postupak

6.6.1. Odmah nakon prijema uložene žalbe u pisanoj formi, član osoblja Sertifikacionog tela ICG koji je žalbeni zahtev primio, obaveštava Direktora o uloženoj žalbi kako bi bez odlaganja bile preduzete određene mere.

6.6.2. Komisija za rešavanje žalbi i prigovora ima pravo da sasluša svedoke, da konsultuje stručnjake kao i da preduzme sve odgovarajuće mere, koje bi mogle da uključuju i sazivanje još jedne ili više sednica Komisije, ukoliko se oceni da je to potrebno kako bi sporno pitanje bila rešeno.

6.6.3. Direktor Sertifikacionog tela ICG u skladu sa potrebama, mogućnostima i propisanim rokovima odlučuje o sastavu i formira Komisiju za rešavanje žalbi i prigovora, u skladu sa odredbama navedenim u tački 6.3.4. ove Procedure.

6.6.4. Nakon imenovanja članova Komisije za rešavanje žalbi i prigovora, izabrani predsednik Komisije u konsultacijama sa ostalim članovima određuje datum, mesto i vreme održavanja sednice, i o tome bez odlaganja obaveštava Menadžera za sertifikaciju. Komisija za rešavanje žalbi i prigovora može da održi i telefonsku sednicu, ili sednicu posredstvom drugih sredstava komunikacije, ukoliko se takav način oceni kao odgovarajući. Sertifikaciono telo ICG snosi troškove održavanja sednica Komisije za rešavanje žalbi i prigovora.

6.6.5. Sednica Komisije mora da bude održana u roku od trideset (30) dana od dana prijema odnosno ulaganja žalbe. Podnosilac žalbe se obaveštava o datumu, mestu, vremenu i detaljima sednice Komisije za rešavanja žalbi i prigovora minimalno deset (10) dana pre njenog održavanja.

6.6.6. I podnosilac žalbe i Komisija za rešavanje žalbi i prigovora imaju pravo da tokom rešavanja žalbe koriste svoje svedoke, čija su imena i adrese dužni da dostave u pisanoj formi ili Komisiji za rešavanje žalbi i prigovora, ili podnosiocu žalbe, najkasnije petog (5.) dana pre dana tokom kog se održava sednica.

## 6.7. Odluka Komisije za rešavanje žalbi i prigovora

6.7.1. Članovi Komisije za rešavanje žalbi i prigovora odlučuju u skladu sa principom nepristrasnosti. U svakom pojedinačnom slučaju, članovi Komisije su obavezni da poštuju i principe nezavisnosti i tajnosti kao i sva ostala pravila navedena u ovoj Proceduri.

6.7.2. Komisija za rešavanje žalbi i prigovora odlučuje o žalbenom zahtevu većinskim principom glasanja i obaveštava zainteresovane strane o odluci, u pisanoj formi, najkasnije u roku od deset (10) dana od dana donošenja odluke. Odluka Komisije za rešavanje žalbi i prigovora je obavezujuće za sve strane.

6.7.3. Komisija za rešavanje žalbi i prigovora je dužna da donese odluku o žalbi najkasnije u roku od devedeset (90) dana od dana kada je žalba dostavljena Menadžeru za sertifikaciju. U izuzetnim okolnostima, kao na primer u slučaju da nije bilo moguće doneti odluku, Komisija za rešavanje žalbi i prigovora može zatražiti od Direktora Sertifikacionog tela ICG da se produži rok za rešavanje žalbe. Direktor može da odobri produženje roka za rešavanje žalbe, ukoliko utvrdi da postoje opravdani razlozi za to, nakon čega dostavlja detaljno obrazloženje razloga za produženje roka za rešavanje žalbe podnosiocu žalbe i Komisiji za sertifikaciju.

6.7.4. Ukoliko odluči da odobri produženje roka za rešavanje žalbe, Direktor takođe može uputiti Komisiji za sertifikaciju pitanje ili od nje zatražiti savet. Svi saveti ili komentari Komisije za sertifikaciju moraju da budu prosleđeni Komisiji za rešavanje žalbi i prigovora, nakon čega je Komisija za rešavanje žalbi i prigovora dužna da donese odluku u skladu sa ovom Procedurom. U suprotnom, Direktor može da uputi predmet Komisiji za sertifikaciju kako bi ona na prvom sledećem sastanku donela konačnu odluku.

6.7.5. Odluka Komisije za rešavanje žalbi i prigovora se sačinjava u pisanoj formi i potpisuju je svi članovi Komisije, nakon čega Menadžer za sertifikaciju obaveštava podnosioca žalbe i Komisiju za sertifikaciju o odluci Komisije za rešavanje žalbi i prigovora.

## 7. ZAPISI

Sertifikaciono telo ICG održava zapise o žalbama:

- Žalba ICG-Z 10.10.3.1