

 TEHNIČKI CENTAR - INSPEKT d.o.o. Obrenovac, Nemanjina 1838	PRAVILA REŠAVANJA ŽALBI I PRIGOVORA U SERTIFIKACIONOM TELU	Datum izdanja/revizije
TCI - CERT		Septembar, 2024.

U Sertifikacionom telu ozbiljno se shvataju svi eventualni prigovori/žalbe/reklamacije/osporavanja (nadalje: žalba/prigovor), iz okruženja i odmah se na njih reaguje.

Na zahtev korisnika usluga dostavlja im se postupak razrešavanja žalbi/prigovora, opisan u ovom dokumentu.

Svaku-i primljenu-i žalbu/prigovor Sertifikaciono telo odmah analizira radi utvrđivanja, da li se ona-on odnosi na poslove sertifikacije, za koje je ono odgovorno.

Sertifikaciono telo spremno prihvata odgovornost za sve odluke, donesene na svim nivoima procesa postupanja sa žalbama/prigovorima.

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

Postupak rešavanja žalbi/prigovora u Sertifikacionom telu obuhvata sledeće osnovne faze:

- a) prijem, validaciju, istraživanje žalbe/prigovora, kao i donošenje odluka o tome, koje mere preduzeti kao odgovor;
- b) praćenje i zapisivanje žalbi/prigovora, uključujući i preduzete mere za njihovo razrešavanje;
- c) osiguranje da su preduzete sve odgovarajuće mere.

Krajnji rok za podnošenje žalbi/prigovora je 15 dana od dana prijema sertifikata, odnosno završetka postupka sertifikacije. Sertifikaciono telo će na svaku žalbu/prigovor odgovoriti u roku ne dužem od 30 dana.

Korisnici usluga ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisanu-i žalbu/prigovor na svom poslovnom pismu. Na zahtev korisnika usluga, Sertifikaciono telo će potvrditi prijem pisane-og žalbe/prigovora i, tokom postupka, obaveštavaće korisnika usluga, na pogodan, dogovoren način, o napretku procesa razrešavanja žalbe/prigovora.

Menadžeri šeme sertifikacije su odgovorni za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljene-og žalbe/prigovora.

O analiziranju uzroka žalbe/prigovora i njenom razrešavanju stara se menadžer šeme sertifikacije, koji predlaže rešenja, koja razmatra i, na osnovu njih donosi konačnu odluku, tročlana Komisija za rešavanje žalbi i prigovora, sastavljena od članova, koji nisu neposredno učestvovali u predmetnom postupku sertifikacije.

Rokovi za razrešavanje žalbi/prigovora uvek su kratki.

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

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

Sertifikaciono telo zvanično, pisanim putem (zapis u slobodnoj formi), uvek pogodno obaveštava korisnika usluga o ishodu razmatranja njegovog podneska žalbe/prigovora i donetoj odluci.

U duhu upravljanja neusaglašenostima, vode se zapisi o svim žalbama/prigovorima i njihovom rešavanju, kao i o donetim odlukama – preduzetim korektivnim merama u Sertifikacionom telu.

Takođe, Organizacija- Sertifikaciono telo će, po potrebi, u potpunosti da saraduje u postupku, koji, po izjavljenoj žalbi stranke, vodi nadležni sud, preko svog pravnog zastupnika.

U Obrenovcu, 02.09.2024. godine

**Ovaj dokument javno je objavljen na web stranici Organizacije / podstranici Sertifikacionog tela –
www.tehnickicentar-inspekt.com/sertifikacionotelo**