

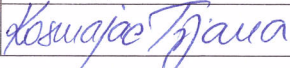
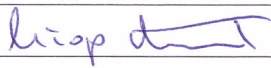


ОДС „Електродистрибуција“ а.д. Пале
Контролно тијело

ПРОЦЕДУРА П-13

ПРИГОВОР И ЖАЛБА

ИЗДАЊЕ : 2

	Израдио :	Контролисао :	Одобрио :
Име :	Тијана Космајац дипл.ел.инж.	Игор Малетић дипл.ел.инж.	Ацо Станишић ма. ецц
Потпис:			
Датум важећег издања :		27.05.2024. године	
Датум првог издања :		01.03.2022. године	



	ПРИГОВОР И ЖАЛБА	Број	П-13
		Издање	2
		Датум	27/05/24
		Страна	1 /5

САДРЖАЈ :

НАСЛОВНА СТРАНА

САДРЖАЈ.....	1
1. СВРХА, ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ	2
2. ДЕФИНИЦИЈЕ И ПОЈМОВИ	2
3. ОДГОВОРНОСТ	2
4. ОПИС АКТИВНОСТИ	2
4.1 Пријем и евидентирање приговора и жалби	3
4.2 Разматрање и рјешавање приговора и жалби.....	3
4.3 Извјештавање.....	5
4.4 Даљи поступак.....	5
4.5 Вођење евиденције	5
5. ДОДАТАК.....	5
6. ЕВИДЕНЦИЈА ИЗМЈЕНА НА ДОКУМЕНТУ П-13.....	5

	ПРИГОВОР И ЖАЛБА	Број	П-13
		Издање	2
		Датум	27/05/24
		Страна	2 /5

1. СВРХА, ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

Документом се дефинише поступак и одговорности за пријем, евидентирање и рјешавање приговора и жалби корисника у вези услуге и резултата контролисања у Контролном тијелу. Документ утврђује систематичан и документован приступ рјешавању приговора и жалби корисника. Документ се примјењује у Контролном тијелу у поступку пријема и рјешавања приговора и жалби корисника.

2. ДЕФИНИЦИЈЕ И ПОЈМОВИ

Жалба – захтјев корисника услуга ка Контролном тијелу, да поново размотри по корисника неповољну одлуку Контролног тијела, а која се односи на резултате контролисања бројила.

Приговор – израз незадовољства, осим жалбе, упућен од било које особе или организације у вези са активностима Контролног тијела, на који се очекује одговор.

3. ОДГОВОРНОСТ

Извршни директор Сектора за мјерења и односе са корисницима и технички руководилац Контролног тијела одговорни су за спровођење и рјешавање приговора и жалби корисника услуга, утврђивање основа за доношење закључка и рјешења у вези са жалбама и издавање налога за извршење потребних превентивних и корективних мјера и радњи за отклањање узрока приговора и жалби.

Запослени у Контролном тијелу су одговорни за извршавање свих задатака који проистекну из утврђеног начина рјешавања приговора и жалби корисника.

4. ОПИС АКТИВНОСТИ

Процедура има за циљ успостављање система активности којима се обезбјеђује да приговори и жалбе буду:

- примљени и евидентирани на одговарајући начин,
- размотрени од стране надлежних лица,
- рјешени на дефинисан начин и
- да се предузете мјере евидентирају како би се на основу тога могле дефинисати одговарајуће системске мјере.

Сваки корисник услуга Контролног тијела има право на приговор /жалбу у случају да се активност контролисања није одвијала у складу са захтјевима стандарда који се односи на ову област.

У циљу ријешавања приговора/жалби Контролно тијело спроводи следеће мјере које доприносе ефективнијем пословању:

- Сваки клијент Контролног тијела је обавјештен о томе гдје, када и како може да уложи приговор/жалбу,

	ПРИГОВОР И ЖАЛБА	Број	П-13
		Издање	2
		Датум	27/05/24
		Страна	3 /5

- Сваки подносиоц приговора/жалбе је информисан о томе да је ријешавање у току као и очекивано вријеме одговора,
- Објективна анализа приговора/жалбе,
- Податке подносиоца приговора /жалбе Контролно тијело држи као повјерљиве,
- Сваки подносиоц приговора/жалбе обавјештен је о предузетим радњама.

Поступак рјешавања приговора и жалби на услуге које пружа Контролно тијело обухвата следеће активности:

- Пријем и евидентирање,
- Разматрање и рјешавање,
- Извјештавање корисника.

4.1 Пријем и евидентирање приговора и жалби

Било ко од запослених, ко дође у контакт са корисником који има приговор било које врсте на поступак и/или резултате испитивања, обавезан је да корисника, односно писано оспоравање, упути на руководиоца квалитета у Контролном тијелу. Руководилац квалитета је у обавези да сваки приговор или жалбу евидентира на обрасцу П-13-ОБ-02 - Евиденција приговора и жалби. Евидентира се ко је упутио документ, датум пријема, предмет приговора / жалбе.

Приговори се подnose на обрасцу за приговор/жалбу П-13-ОБ-01. Приговор се може поднијети писмено и усмено (телефоном или у непосредном контакту). Усмено поднешен приговор евидентира се у слободној форми и обавезно прилаже уз образац П-13-ОБ-01.

Жалбе се подnose на обрасцу за приговор/жалбу П-13-ОБ- 01 или у виду писма. Све жалбе морају бити протоколисане на протоколу Предузећа. Уколико је приговор/жалба на меморандуму клијента (или у некој другој форми) руководиоца квалитета Контролног тијела попуњава образац П-13-ОБ-01 образац за приговор/жалбу и уз њега прилаже приговор/жалбу у изворној форми.

Руководилац квалитета прима приговоре/жалбе, додјељује јединствен идентификациони број и потписује се у дијелу „Прималац приговора/жалбе“. Број предмета се заводи у образац П-13-ОБ-02 Евиденција приговора и жалби., а формира се по реду пристизања у години.

4.2 Разматрање и рјешавање приговора и жалби

Приговор / жалба морају бити упућени благовремено. Рок за достављање жалбе је 15 дана од пријема Извјештаја о контролисању од стране Контролног тијела. Уколико је жалба неблаговремена, директор одбацује жалбу а руководиоца квалитета обавјештава подносиоца.

Да би се разматрали, приговор или жалба морају садржати потребне информације. Приговор или жалба који садржи оспоравање мора садржати следеће податке:

- идентификацију (назив,адреса) организације или лица које упућује документ,
- датум кад је документ упућен,

	ПРИГОВОР И ЖАЛБА	Број	П-13
		Издање	2
		Датум	27/05/24
		Страна	4 /5

- предмет оспоравања (уговор, извјештај, поступак, захтјев и сл.),
- јасно објашњење оспоравања са позивањем на одговарајућу регулативу која подржава исказе,
- материјалне доказе који подржавају тврдње дате у објашњењу оспоравања,
- потпис овлашћеног лица.

Уколико је приговор или жалба некомплетна, руководиоца квалитета подносиоцу враћа приговор/жалбу на допуну и оставља му накнадни рок од 5 радних дана. Уколико по истеку тог рока не врати допуњен приговор односно жалбу, исти се одбацује.

Уколико је приговор / жалба благовремена и комплетна приступа се истраживању основаности. Истраживање се врши тако што руководиоца квалитета достави техничком руководиоцу копију образаца П-13-ОБ-01 упућујући га на који предмет се жалба/приговор односи.

По пријему обрасца за приговор/жалбу П-13-ОБ-01, технички руководиоца Контролног тијела приступа прикупљању свих информација које су неопходне за ријешавање приговора/жалбе.

Приговор може да се односи на: личну или комерцијалну везу између Контролног тијела и предмета или корисника контролисања, коришћену методу, поступак контролисања, рок завршетка контролисања и слично.

Жалба се може упутити на извјештај о контролисању. Истраживање оправданости жалбе спроводи се провјером записа о контролисању, поновним испитивањем и слично.

Након што технички руководиоца сакупи све релевантне информације у вези ријешавања приговора/жалбе, организује састанак на коме се разматрају сви наводи из приговора или жалбе и анализирају се сви записи у вези са тим.

Уколико се ради о жалби састанку обавезно присуствује извршни директор сектора за мјерења и односе са корисницима, а по потреби и друга лица. На захтјев техничког руководиоца Контролног тијела, лица која су учествовала у предметним активностима контролисања, могу да се о предмету изјасне писмено или усмено уз сачињавање записника. У случају приговора, након разматрања свих навода из приговора и анализе записа и расположивих информација, одлуку и закључак о приговору доноси технички руководиоца Контролног тијела.

У случају жалбе након разматрања свих навода из жалбе и анализе записа и расположивих информација, одлуку и закључак о жалби доноси извршни директор сектора за мјерења и односе са корисницима.

Уколико се утврди да је приговор / жалба неоправдана, подносилац се о томе обавјештава усмено и упућује му се допис са образложењем које је поткрепљено доказима.

У случају да су приговор / жалба оправдани у цјелости или дјелимично, технички руководиоца Контролног тијела / извршни директор Сектора за мјерења и односе са корисницима издаје налог за извршење потребних корективних и превентивних мјера и радњи за отклањање узрока приговора /жалбе.

Корективне мјере се у Контролном тијелу обављају према процедури Управљање корективним и превентивним мјерама П-04.

	ПРИГОВОР И ЖАЛБА	Број	П-13
		Издање	2
		Датум	27/05/24
		Страна	5 /5

4.3 Извјештавање

О предузетим мјерама и самом току ријешавања приговора/жалбе, руководиоца квалитета Контролног тијела је обавезан да обавјести клијента у писменој форми.

4.4 Даљи поступак

Корисник услуга може своја права да штити и преко надлежног суда. Уколико подносилац приговора/жалбе није задовољан са донешеном одлуком, поступак се наставља покретањем судског поступка у складу са законским процесом.

4.5 Вођење евиденције

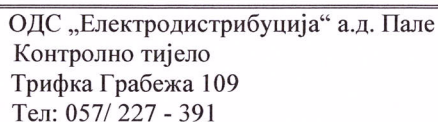
Руководилац квалитета у Контролном тијелу води евиденцију о поднијетим приговорима и жалбама корисника услуга на образцу П-13-ОБ-02 - Евиденција приговора и жалби. На истом образцу евидентирају се и резултати по основу приговора / жалби. Ови подаци се користе за преиспитивање система управљања од стране руководства.

5. ДОДАТАК

Прилог 1 - П-13-ОБ-01 - Образац за Приговор/Жалбу
Прилог 2 - П-13-ОБ-02 - Евиденција приговора и жалби

6. ЕВИДЕНЦИЈА ИЗМЈЕНА НА ДОКУМЕНТУ П-13

- поглавље 1. *Сврха, предмет и подручје примјене (допуњено),*
- поглавље 3. *Одговорност* побрисан дио текста „Одлуке у вези приговора доноси....Одлуке у вези жалби доноси“
- поглавље 4. *Опис активности, (допуњено),*
- поглавље 4.1 *Пријем и евидентирање приговора и жалби (допуњено),*
- поглавље 4.2 *Разматрање и рјешавање приговора и жалби (допуњено),*
- поглавље 4.3 **Вођење евиденције** (допуњено)
- поглавље 5. *Додатак* повучен из употребе образац П-13-ОБ-03 Приговор/жалба
(датум измјене 27.05.2024. године, **важеће издање 2**)



Издање

ОБРАЗАЦ ЗА ПРИГОВОР / ЖАЛБУ

1

Број предмета: _____

☐ ЖАЛБА

(означити одговарајућу кућицу)

Подаци о подносиоцу приговора/ жалбе:

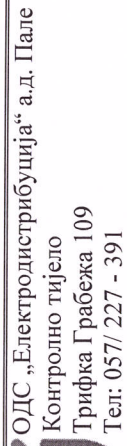
Назив организације (име и презиме):	
Адреса:	
Контакт телефон/фах:	
Е-маил:	
Контакт особа:	
Телефон/е-маил контакт особе:	

Опис приговора /жалбе:

[illegible]

Прилози уз образац за приговор /жалбу:

Прималац приговора /жалбе :



П-13-ОБ-02

1

[illegible]