PROCEDURA REŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI NA REZULTATE KONTROLISANJA

	Izradio:	Kontrolisao:	Odobrio:	Datum primene/ Datum primene zadnje izmene:	Broj kopije
Osoba:	Kepić Slavoljub	Velkanović Igor	Veselinov Ivica	**6/25/2026**	
Datum:	4/18/2026	6/1/2026	6/25/2026		

Ovaj dokument je vlasništvo EWG d.o.o. Beograd. Dokument se ne može kopirati i preštampavati bez odobrenja direktora.

1. Cilj primene

Realno rešavanje prigovora i žalbi po jedinstvenom postupku

2. Oblast primene

Prigovori i žalbe na rezultate kontrolisanja u Kontrolnom telu EWGControl

3. Veza sa standardima

3.1 SRPS ISO IEC 17020:2012

- 7.5. Prigovori i žalbe
- 7.6. Proces sa prigovorima i žalbama

4. Definicije

- **Organizacija:** "EWG" d.o.o. Beograd
- **Kontrolno telo EWGControl:** EWG doo Beograd ogranak LABORATORIJA – KONTROLNO TELO EWGCONTROL-BOR
- **PRK KT:** Predstavnik rukovodstva za kvalitet kontrolnog tela
- **TR KT:** Tehnički rukovodilac kontrolnog tela
- **Prigovor:** Iskaz nezadovoljstva korisnika (osim žalbe) upućen organizaciji ili kontrolnom telu od strane bilo koje osobe ili organizacije, korisnika u vezi sa aktivnostima organizacije / kontrolnog tela.
- **Žalba:** Zahtev korisnika usluge kontrolisanja kontrolnom telu da ponovo razmotri bilo koju, po korisnika usluge nepovoljnu odluku kontrolnog tela, a koja se odnosi na željeni rezultat ili status kontrolisanja. U nepovoljne odluke spadaju: odbijanje prihvatanja zahteva za kontrolisanje, odbijanje da se nastavi kontrolisanje, zahtevi za korektivnim merama, promene u obimu kontrolisanja, odluke da se promeni ili ukine izvestaj o kontrolisanju i bilo koja druga mera koja sprečava ili otežava izvršenje usluge kontrolisanja i sl.
- **Neusaglašenost:** Odstupanje od zahteva
- **IP:** Interna provera
- **KM/PM mere:** Korektivne i preventivne mere
- **Korekcija:** Mera preduzeta za otklanjanje identifikovane neusaglašenosti
- **Korektivna mera:** Mera za otklanjanje uzroka otkrivene neusaglasenosti da bi se sprečilo ponavljanje neusaglašenosti
- **Preventivna mera:** Mera za otklanjanje uzroka moguće neusaglašenosti

5. Potrebni resursi

- Ugovor o osiguranju za eventualnu štetu korisniku usluge kontrolisanja učinjenu kontrolisanjem
- Sistem upravljanja dokumentima i zapisima
- Arhiva
- Kompetentno osoblje za odlučivanje po prigovoru/žalbi

6. Kriterijumi za ocenu uspešnosti

- Broj prigovora i žalbi u odnosu na broj ugovora
- Rok u kome se rešavaju prigovori/žalbe
- Troškovi prigovora/žalbi

7. Odgovornosti

7.1 Za kontrolu i preispitivanje procedure odgovoran je PRK KT

7.2 Za analizu prigovora/žalbe i mere poboljšanja odgovoran je tehnički rukovodilac kontrolnog tela

8. Postupak

8.1 Prijem prigovora/žalbe

Korisnik usluge ima neotuđivo pravo na prigovor i žalbu na rezultate kontrolisanja dobivene od Kontrolnog tela EWGControl.

Korisnik usluge svoj prigovor ili žalbu podnosi u pisanoj formi na adresu Kontrolnog tela EWGControl (ili u elektronskoj formi preko objavljenog obrasca i adrese Kontrolnog tela na sajtu EWG odnosno EWGControl.)

8.2 Način prijema prigovora/žalbe

Primljeni prigovor ili žalba se zavodi u Delovodnik primljene poste u svemu prema Uputstvu za prijem i distribuciju externih zapisa-dokumenata - UP.009.

8.3 Praćenje prigovora/žalbe

Od trenutka njegovog prijema, kroz ceo postupak, sve do trenutka kada je podnosilac prigovora/žalbe zadovoljan ili do donošenja konačne odluke, brigu o rešavanju prigovora/žalbe preuzima Menadžer kontrolnog tela.

Tehnički rukovodilac kontrolnog tela direktno upravlja svim prigovorima/žalbama upućenim na rad, rezultate rada ili ponašanje zaposlenih u Kontrolnom telu EWGControl u odnosu na zahteve korisnika usluga Kontrolnog tela EWGControl. Pri tome se obraća posebna pažnja da informacija o statusu prigovora/žalbe bude dostupna podnosiocu prigovora/žalbe na zahtev i u redovnim vremenskim intervalima, najmanje do krajnjeg roka za rešavanje.

8.4 Potvrđivanje prigovora/žalbe

Menadžer kontrolnog tela je dužan da organizuje obaveštavanje podnosioca o prijemu svakog prigovora/žalbe na rad Kontrolnog tela EWGControl. Direktni kontakt sa korisnikom koji je podneo prigovor/žalbu na rad Kontrolnog tela EWGControl preuzima Menadžer kontrolnog tela po saznanju o prijemu prigovora/žalbe. Način kontakta sa podnosiocem može biti na isti način na koji je primljena prijava o prigovoru/žalbi (putem pošte, telefona ili e-maila).

8.5 Ocenjivanje prigovora/žalbe

Svaki prigovor/žalba koji dođu u Kontrolno telo EWGControl smatra se neusaglašenošću i sa njima se postupa saglasno sa Procedurom za upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama-PR.007.

Prijavu neusaglašenosti otvara PRK KT.

Nakon prijema, svaki prigovor/žalba ocenjuje se prema opštim kriterijumima koji se odnose na ozbiljnost, opravdanost, složenost, mogući uticaj na ugled Organizacije i Kontrolnog tela EWGControl, i potrebe i mogućnosti trenutnog reagovanja. Ocenjivanje sprovodi Menadžer KT. O oceni

prigovora/žalbi pravi se zapis u Prijavi neusaglašenosti, a o zauzetom stavu se obaveštava podnosilac u najkraćem mogućem roku.

8.6 Rešavanje prigovora/žalbe

Ako se oceni da je prigovor/žalba opravdan, Menadžer kontrolnog tela nalaže PRK KT da se preduzmu sve potrebne mere da se prigovor/žalba prouči, definišu i realizuju mere potrebne za njihovo rešavanje. Mere se unose u Prijavu neusaglašenosti. Pri rešavanju prigovora/žalbe, ne smeju se preduzimati aktivnosti koje mogu delovati štetno na komunikaciju sa korisnikom i ukupni renome Kontrolnog tela EWGControl. Ako je priroda neusaglašenosti, na koje se prigovor/žalba odnosi, takva da se ne može rešiti korekcijom ili rutinskim aktivnostima Kontrolnog tela EWGControl, pokreće se postupak sprovođenja korektivnih mera u skladu sa Procedurom za upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama PR.007.

Ako se utvrdi da je predmet opravdanog prigovora/žalbe neusaglašena oprema za merenje/kontrolisanje, materijal za ugradnju i drugi predmeti materijalne prirode, oni se odmah izdvajaju kao neusaglašeni i vidljivo obeležavaju Identifikacionim kartonom čime se obezbeđuje kontrola tokom procesa rešavanja i donošenja odluke o prigovoru/žalbi

Za analizu svih okolnosti i informacija vezanih za nastajanje prigovora/žalbe na rad Kontrolnog tela EWGControl odgovoran je Tehnički rukovodilac kontrolnog tela. Nivo analiziranja je primeren ozbiljnosti prigovora/žalbe i mogućim posledicama čije nerešavanje može imati na Organizaciju, Kontrolno telo EWGControl, korisnike i druge zainteresovane strane.

8.7 Odgovor na prigovor/žalbu

Nakon izvršene analize prigovora/žalbe sa kojom se upoznaje, Menadžer kontrolnog tela obaveštava podnosioca prijave o odgovoru Kontrolnog tela EWGControl koji sadrži: način rešavanja problema i sprečavanje njegove pojave u budućnosti, rokove i eventualne uticaje na ugovorene obaveze i međusobne odnose Kontrolnog tela EWGControl i podnosioca prijave.

Pre rešavanja prigovora/žalbe, od podnosioca se zahteva saglasnost na ponuđeno rešenje i rok za realizaciju. Ukoliko neki prigovor/žalba ne može biti rešen na način i u vreme kako zahteva korisnik, Menadžer kontrolnog tela mora da pronađe način koji vodi ka njegovom efektivnom rešenju što je pre moguće.

8.8 Ponašanje zaposlenih pri rešavanju prigovora/žalbe

Svi neposredni učesnici u rešavanju prigovora/žalbi dužni su da se u svemu ponašaju u skladu sa potpisanom izjavom pri ulasku u Kontrolno telo EWGControl, Kodeksom ponašanja, relevantnim procedurama, Politikom kvaliteta i zahtevima standarda navedenih u t. 4.2.

Kompetentnost zaposlenih i ponašanje tokom realizacije korektivnih mera po prigovorima/žalbama prate Tehnički rukovodilac i Menadžer kontrolnog tela koji na licu mesta intervenišu u slučajevima pojave neusaglašenosti kod zaposlenih. O utvrđenim pojavama dužni su da obaveste Direktora koji preduzima mere u skladu sa svojim nadležnostima i odgovornostima. Mere koje mogu biti preduzete kreću se u opsegu od opomena, dodatne obuke do isključenja iz procesa Kontrolnog tela EWGControl.

8.9 Zatvaranje prigovora/žalbe

Kada podnosilac prigovora/žalbe bude obavešten da je prigovor/žalba rešena na način sa kojim se on saglasio, prigovor/žalba se smatra zatvorenim i to se evidentira u Registru mera. Prema vrsti i obimu preduzetih mera adekvatno se zatvaraju prijava neusaglašenosti, nalog za KM/MP i unose odgovarajući zapisi u Registar mera. Za pravovremeni unos svih potrebnih podataka o realizaciji mera po prigovorima/žalbama odgovorni su Menadžer kontrolnog tela i Tehnički rukovodilac kontrolnog tela. Verifikaciju postupka sa prigovorima/žalbama i ažurnosti dokumentacije obavlja Menadžer kontrolnog

tela neposredno po informaciji da je prigovor /žalba rešen.

Ako podnosilac prigovora/žalbe odbaci donetu odluku ili ne prihvati realizovanu meru, prigovor/žalba ostaje otvoren. To se beleži u Registru mera. Menadžer kontrolnog tela obaveštava podnosioca prigovora/žalbe o raspoloživim alternativnim vidovima za rešavanje prigovora/žalbe u skladu sa važećim tehničkim i zakonskim propisima, uključujući i mogućnosti i raspoložive resurse Organizacije i Kontrolnog tela EWGControl.

U slučaju iz prethodnog stava, Konrolno telo EWGControl u celini nastavlja da radi na rešavanju prigovora/žalbe sve dok se svi mogući razumni interni i eksterni resursi ne iscrpe ili podnosilac prigovora/žalbe ne bude zadovoljan. Ako sve preduzete aktivnosti ne zadovolje zahteve korisnika, rešavanje prigovora/žalbe se prepušta nadležnim organima u skladu sa njihovom nadležnošću.

8.10 Verifikacija postupka sa prigovorima/žalbama

Menadžer kontrolnog tela prati realizaciju mera i po završetku verifikuje njihovu efektivnost. Ako merama nisu ostvareni zadati ciljevi, PRK KT formira novi list Prijave neusaglašenosti–OB.077, vraća ga na ponovno preispitivanje Menadžeru kontrolnog tela, koji ponavljaju prethodnu proceduru u traganju za pravim rešenjem. Na isti način se postupa i sa KM/MP merama.

Status prigovora/žalbi je i predmet planskih ili ciljanih internih provera koje organiziuje PRK KT.

8.11 Obračun i praćenje troškova neusaglašenosti

Po završetku postupka po svakoj prijavi neusaglašenosti koja je predmet prigovora/žalbe, ako je primereno, vrši se obračun troškova za: utrošene sate rada, troškove materijala i druge troškove (usluge, angažman autsorsa, itd) i dostavlja knjigovodstvu na obračun.

Troškovi neusaglašenosti se razmatraju najmanje jednom godišnje u okviru preispitivanja ukupnog poslovanja, a kada su veći od planiranih i češće. O preispitivanju troškova odlučuje Direktor. Analize troškova i posledica koje prigovori /žalbe imaju na Kontrolno telo EWGControl vrši Menadžer kontrolnog tela. Navedene analize predstavljaju ulazne elemente za preispitivanja. Njih prikuplja i obrađuje PRK KT, a zatim dostavlja Direktoru na preispitianje jednom godišnje ili više puta u slučaju potrebe.

9. Zapisi

Red broj	Naziv zapisa	Broj obrasca	Čuvanje			Odgovorna funkcija
			medij	mesto	vreme	
1	Prigovor korisnika	bb	papir	Kontrolno telo EWGControl	3 god.	Menadžer KT
2	Žalba korisnika	bb	papir	Kontrolno telo EWGControl	5 god.	Menadžer KT
3	Knjiga reklamacija	OB.061	papir	Kontrolno telo EWGControl	10 god.	Menadžer KT
4	Nalog za KM/MP	OB.005	papir	Kontrolno telo EWGControl	2 god.	Menadžer KT
5	Odluka o prigovoru, žalbi	bb	papir	Kontrolno telo EWGControl	10 god.	Menadžer KT

10. Dokumentacija

10.1 Uputstva

- Uputstvo za prijem i distribuciju eksternih zapisa / dokumenata UP.009
- Kodeks poslovnog ponašanja kontrolora-metrologa KT EWGControl UP.005
- Uputstvo za izradu izveštaja o kontrolisanju-prikazivanje rezultata kontrolisanja UP.010

10.2 Obrasci

- Knjiga reklamacija OB.061
- Nalog za KM/MP mere OB.005

11. Prilozi

- Nema

12. Pogovor novom izdanju

LISTA KORISNIKA KOPIJA POD KONTROLOM

Kop.	Korisnik	Kop.	Korisnik
01		07	
02		08	
03		09	
04		10	
05		11	
06		12	

Broj izmene	Strana	Datum	Opis izmene	Izradio	Kontrolisao	Odobrio
9	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-
3						
2						
1						
0	sve	6/25/2026	Izvorni dokument	Kepić Slavoljub	Velkanović Igor	Veselinov Ivica