



<b>Naziv dokumenta:</b>	<b>PROCEDURA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA, REKLAMACIJAMA I ŽALBAMA</b>
<b>Oznaka dokumenta:</b>	<b>V.G. P 25</b>

<b>Izdanje:</b>	<b>01</b>
<b>Original/ Kopija broj:</b>	<b>Original</b>
<b>Datum:</b>	<b>31.05.2018.god.</b>
<b>Izradio:</b>	<b>Marija Jarić, predstavnik rukovodstva za kvalitet</b>
<b>Odobrio:</b>	<b>Veljko Fuštić, direktor</b>

 <b>VEKOM</b> <small>GEO</small>	<b>PROCEDURA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA, REKLAMACIJAMA I ŽALBAMA</b>				<b>V.G. P 25</b>
	Revizija: 00	Izdanje: 01	Datum: 31.05.2018.	Kopija:	Strana: 2 od 7

## **SADRŽAJ**

**Strana:**

<b>1.</b>	<b>Predmet i područje primene</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Veza sa ostalim dokumentima</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Definicije i skraćenice</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>Opis procesa</b>	<b>4</b>
<b>4.1</b>	<b>Prijavljivanje prigovora, reklamacije i žalbe</b>	<b>4</b>
<b>4.2</b>	<b>Razmatranje prigovora, reklamacije i žalbe</b>	<b>4</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Reklamacija</b>	<b>5</b>
<b>4.3</b>	<b>Preduzimanje mera za rešavanje prigovora, reklamacije i žalbe</b>	<b>5</b>
<b>4.4</b>	<b>Rizici</b>	<b>6</b>
<b>4.5</b>	<b>Indikatori performansi za proces</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>Zapisi</b>	<b>7</b>
<b>6.</b>	<b>Prilozi</b>	<b>7</b>

	<b>PROCEDURA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA, REKLAMACIJAMA I ŽALBAMA</b>				<b>V.G. P 25</b>
	Revizija: 00	Izdanje: 01	Datum: 31.05.2018.	Kopija:	Strana: 3 od 7

## 1. Predmet i područje primene

Ovom procedurom se definiše postupak rešavanja prigovora, reklamacija i žalbi od strane korisnika i drugih zainteresovanih strana preduzeća VEKOM Geo d.o.o. iz Beograda (u daljem tekstu organizacija) i Laboratorije za etaloniranje merila u geodeziji, građevini i srodnim oblastima kao i merila zapremine, koja je sastavni deo organizacije (u daljem tekstu Laboratorija za etaloniranje).

Procedura se odnosi na rešavanje prigovora, reklamacija i žalbi od strane korisnika i drugih zainteresovanih strana na pružanje usluga ili drugih aktivnosti vezanih za postupak rada organizacije i Laboratorije za etaloniranje na svim njenim lokacijama.

Ovaj dokument primenjuju sva lica koja učestvuju u identifikaciji i upravljanju prigovorima, reklamacijama i žalbama od strane korisnika i drugih zainteresovanih strana, a za nadzor nad sprovodenjem je odgovoran direktor.

## 2. Veza sa ostalim dokumentima

### Referentni dokument:

- V.G. PS 01 Poslovnik o kvalitetu
- V.G. PS L-01 Poslovnik o kvalitetu Laboratorije za etaloniranje merila u geodeziji, građevini i srodnim oblastima kao i merila zapremine
- V.G. U 01 - Uputstvo za procenu rizika

### Ostala dokumenta:

- V.G. P 09 - Procedura Utvrđivanje i rešavanje neusaglašenosti
- V.G. P 12 - Procedura Mere koje se odnose na rizike i prilike/preventivne mere

## 3. Definicije i skraćenice

Prigovor - izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje zainteresovane strane organizacije.

Reklamacija - zahtev kupca radi ostvarivanja svojih prava ukoliko postoji nesaobraznost proizvoda ili usluge, a radi ostvarivanja prava iz garancije koja mu sleduje zbog određenih nedostataka. U širem smislu, Reklamacija predstavlja svako zahtevanje, prigovor ili žalbu kupca da se ispunji narušeni zahtev.

Žalba - zahtev davaoca predmeta kontrolisanja da se ponovo razmotri odluka doneta u vezi sa tim predmetom kontrolisanja.

 <b>GEO</b>	<b>PROCEDURA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA, REKLAMACIJAMA I ŽALBAMA</b>				<b>V.G. P 25</b>
	Revizija: 00	Izdanje: 01	Datum: 31.05.2018.	Kopija:	Strana: 4 od 7

## 4. Opis procesa

Cilj upravljanja prigovorima, reklamacijama i žalbama je da se poboljša kvalitet proizvoda i usluge organizacije, kao i njenog sopstvenog sistema menadžmenta.

Upravljanje prigovorima, reklamacijama i žalbama je rasprostranjeno kroz celu organizaciju i obuhvata: uključivanje i angažovanje najvišeg rukovodstva; prepoznavanje potreba i očekivanja podnositelja prigovora, reklamacije i žalbe i bavljenje njima; pružanje podnosiocima prigovora, reklamacije i žalbe otvorenog, efektivnog i za upotrebu lakog procesa rešavanja prigovora, reklamacije i žalbe; analiziranje i vrednovanje prigovora, reklamacije i žalbe da bi se poboljšao kvalitet proizvoda i usluge; proveravanje procesa postupanja sa prigovora, reklamacijama i žalbama; merenje efikasnosti i efektivnosti procesa postupanja sa njima.

### 4.1 Prijavljivanje prigovora, reklamacije i žalbe

Prigovori, reklamacije i žalbe se u pisanoj formi predaju organizaciji, neposrednom predajom na licu mesta ili poštom (elektronskom ili običnom).

### 4.2 Razmatranje prigovora, reklamacije i žalbe

Direktor ili lice ovlašćeno od strane direktora imenuje lice za rešavanje prigovora, reklamacije i žalbe u organizaciji.

Lice za rešavanje prigovora, reklamacije i žalbe može da organizuje komisiju za sproveđenje postupka rešavanja prigovora, reklamacije i žalbe. Članovi komisije se biraju iz redova zaposlenih, uzimajući u obzir odsustvo poslovnog interesa i činjenicu da članovi komisije ne smeju biti osobe koje su posredno ili neposredno bile uključene ili povezane sa aktivnostima koje su predmet prigovora, reklamacije i žalbe, a u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti.

Za postupak rešavanja žalbi uključuje se pravni saradnik organizacije, koji je u obavezi da potpiše Izjavu o poverljivosti, kao i da poštuje važeće zakonske obaveze upravnog postupka.

Komisija razmatra prigovor, reklamaciju i žalbu i priprema izveštaj o rešavanju. Nakon što se sakupi sve relevantne informacije, komisija sačinjava izveštaj sa predlogom rešenja i isti dostavlja direktoru ili licu ovlašćenom od strane direktora. U postupku rešavanja, direktor ili lice ovlašćeno od strane direktora, na predlog komisije, može da doneše odluku o preduzimanju odgovarajućih mera. Direktor ili lice ovlašćeno od strane direktora donosi konačnu odluku uzimajući u obzir predlog rešenja dobijen od komisije u izveštaju o rešavanju i svih sakupljenih relevantnih informacija iz predmeta rešavanja.

Podnositelj prigovora, reklamacije i žalbe se obaveštava pisanim putem o odluci, odnosno dostavlja mu se odgovor na prigovor, reklamaciju i žalbu u određenom roku.

 <b>GEO</b>	<b>PROCEDURA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA, REKLAMACIJAMA I ŽALBAMA</b>				<b>V.G. P 25</b>
	Revizija: 00	Izdanje: 01	Datum: 31.05.2018.	Kopija:	Strana: 5 od 7

Obaveštenje o odluci podnosiocu prigovora, reklamacije i žalbe upućuje direktor ili lice ovlašćeno od strane direktora.

#### **4.2.1 Reklamacija**

Reklamacija na isporučeni proizvod ili izvršenu uslugu može se odnositi na količinu, kvalitet i ispravnost istih.

Kada je količina u pitanju, tada se ona rešava tako što se isporučuje nedostajuća količina.

Kada su kvalitet i ispravnost u pitanju, tada se na uvid traže overena garancija i overen račun, kao i ostali zapisi koji verifikuju izvršenje aktivnosti isporuke. Ako zapisi koji potvrđuju aktivnost isporuke potvrde reklamaciju, tada se od korisnika traži da dostavi opremu. Vraćena oprema se servisira i dostavlja korisniku u ispravnom stanju. Ukoliko nije moguće otkloniti nedostatak, vrši se zamena novom opremom, a neispravna se vraća dobavljaču.

Ukoliko korisnik u potpunosti želi da vrati kupljeni proizvod, to se dokumentuje Povratnicom (obrazac »Povratnica« softverski zapis) koju sastavlja lice zaduženo za administrativne poslove po nalogu direktora.

#### **4.3 Preduzimanje mera za rešavanje prigovora, reklamacije i žalbe**

Razmatranjem prigovora, reklamacije i žalbe, mogu se preuzeti sledeće mere:

1. Korektivne mere u cilju otklanjanja uzroka utvrđenih neusaglašenosti u postupku rešavanja prigovora, reklamacije i žalbe (u skladu sa procedurom V.G. P 09 Utvrđivanje i rešavanje neusaglašenosti);
2. Korekcije, ukoliko nema potrebe za korektivnom merom (u skladu sa procedurom V.G. P 09 Utvrđivanje i rešavanje neusaglašenosti);
3. Mere koje se odnose na rizike i prilike/preventivne mere, u cilju sprečavanja pojavljivanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo podnosioca prigovora, reklamacije i žalbe (u skladu sa procedurom V.G. P 12 Mere koje se odnose na rizike i prilike/preventivne mere).

Nakon propisane mere, u definisanom roku, se prati sprovođenje mere, kao i vrednovanje njene efektivnosti u cilju dobijanja očekivanih rezultata. Ukoliko sprovedena mera nije dala očekivani efekat, pristupa se nalaženju drugačijih rešenja.

Predstavnik rukovodstva za kvalitet, kao i rukovodilac kvaliteta u Laboratoriji za etaloniranje, vodi evidenciju o prigovorima i reklamacija (obrazac »Registrar reklamacija« i obrazac »Registrar prigovora«) u programu Microsoft Office Word. Evidencija o žalbama se vodi u slobodnom obliku i za nju je odgovoran direktor organizacije ili lice koje direktor odredi.

 <b>VEKOM</b> <small>GEO</small>	<b>PROCEDURA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA, REKLAMACIJAMA I ŽALBAMA</b>				<b>V.G. P 25</b>
	Revizija: 00	Izdanje: 01	Datum: 31.05.2018.	Kopija:	Strana: 6 od 7

Jednom godišnje, tokom preispitivanja od strane rukovodstva se analizira broj prigovora, reklamacija i žalbi, način njihovog rešavanja, donete odluke i preduzete mere, kao i dobijeni rezultati.

#### 4.4 Rizici

Aktinost	Moguća posledica odstupanja	Ozbiljnost posledica	Mogući uzroci odstupanja	Verovatnoća pojava	Mere za otkrivanje/ eliminaciju odstupanja	Mogućnost otkrivanja	Vrednovanje rizika	Rang
Rešavanje prigovora, reklamacije i žalbe	Nezadovoljan korisnik, kao i ostale zainteresovane strane	10	Nije se na adekvatan način pristupilo rešavanju prigovora, reklamacija i žalbi	3	Rešavati prigovore, reklamacije i žalbe u skladu sa Procedurom upravljenja prigovorima, reklamacijama i žalbama	1	30	2

#### 4.5 Indikatori performansi za proces

Indikator	Učestalost praćenja	Zadužen za praćenje
Broj prigovora i reklamacija	Godišnje (po broju) na osnovu dobijenih prigovora i reklamacija iz registra	Predstavnik rukovodstva za kvalitet i Rukovodilac kvaliteta u Laboratoriji
Broj žalbi	Godišnje (po broju) na osnovu dobijenih žalbi	Direktor ili ovlašćeno lice od strane direktora
Praćenje sprovedenosti mere preduzete za rešavanje prigovora, reklamacija i žalbi	Kvartalno, na osnovu zahteva za merama	Direktor ili ovlašćeno lice od strane direktora
Vrednovanje efektivnosti mere preduzete za rešavanje prigovora, reklamacija i žalbi	Kvartalno, na osnovu verifikacije efektivnosti mere	Direktor ili ovlašćeno lice od strane direktora

 <b>GEO</b>	<b>PROCEDURA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA, REKLAMACIJAMA I ŽALBAMA</b>				<b>V.G. P 25</b>
	Revizija: 00	Izdanje: 01	Datum: 31.05.2018.	Kopija:	Strana: 7 od 7

## 5. Zapisi

Rb	Oznaka	Naziv	Kreirao	Mesto čuvanja	Medijum za čuvanje	Vreme čuvanja
1.	V.G. P 25/01	Registrar prigovora	predstavnik rukovodstva za kvalitet i rukovodilac kvaliteta u Laboratoriji	arhiva preduzeća	elektronski i/ili papirni	3 god.
2.	V.G. P 25/02	Registrar reklamacija	predstavnik rukovodstva za kvalitet i rukovodilac kvaliteta u Laboratoriji	arhiva preduzeća	elektronski i/ili papirni	3 god.
3.	slobodna forma	Registrar žalbi	Direktor ili odgovorno lice	arhiva preduzeća	elektronski i/ili papirni	3 god.
4.	softverski obrazac	Povratnica	Lice zaduženo za administrativne poslove	arhiva preduzeća	papirni	trajno

## 6. Prilozi

Prilog 1 - Registrar prigovora

Prilog 2 - Registrar reklamacije