



SERTIFIKACIONO TELO  
GRAĐEVINSKI INSTITUT  
CENTRALNA PUTNA LABORATORIJA DOO  
Živorada Petrovića 13  
21203 Veternik, Novi Sad  
Telefon 021/820 180; fax: 021/820 181  
E-mail: office@cpl.rs  
web site: <http://www.cpl.rs>

## POSTUPAK PRIGOVORA I ŽALBI

Izradio:

**Milica Vitorović, dipl. hem. inž.**

\_\_\_\_\_ (potpis)

Pregledao:

**Dr Radomir Jakovljević, dipl. građ. inž.**


\_\_\_\_\_ (potpis)

Odobrio:

**Dr Radomir Jakovljević, dipl. građ. inž.**

\_\_\_\_\_ (potpis)

Kopija	
Važeće izdanje	1
Datum važećeg izdanja	15.11.2021.
Broj izmene	0

	<b>Postupak rešavanja prigovora i žalbi</b>		CPL.ST.15
Izdanje 4	Datum 15.11.2021.	Izmena 0	Strana 2/10

### SADRŽAJ

STRANA


1.	PREDMET .....	3
2.	PODRUČJE PRIMENE.....	3
3.	ODGOVORNOST .....	3
4.	DEFINICIJE, OZNAKE I SKRAĆENICE .....	3
5.	VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA.....	3
6.	OPIS AKTIVNOSTI.....	4
7.	UPUTSTVA I ZAPISI .....	5
8.	PRILOZI.....	6

#### SPISAK DISTRIBUCIJE PROCEDURE

- |                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| – Generalni direktor GI CPL    | kopija 01         |
| – Izvršni direktor za kvalitet | kopija 02         |
| – Ostali zaposleni, po potrebi | kopija 03 i dalje |

#### ZAPIS O IZMENAMA

Broj izmene	Strana	Datum	Odobrio	Opis izmene
				-

	<b>Postupak rešavanja prigovora i žalbi</b>		CPL.ST.15
Izdanje 4	Datum 15.11.2021.	Izmena 0	Strana 3/10

## 1. PREDMET

Predmet ove procedure je definisanje principa i postupka rešavanja prigovora i žalbi u Sertifikacionom telu Građevinskog instituta Centralna putna laboratorija koji obuhvata:

- principe rešavanja prigovora i žalbi;
- podnošenje prigovora i žalbi;
- formiranje komisije za rešavanje prigovora i žalbi;
- rad komisije za rešavanje prigovora i žalbi;
- naknadno preduzete aktivnosti.

## 2. PODRUČJE PRIMENE

Ova procedura se primenjuje u Sertifikacionom telu Građevinskog instituta Centralna putna laboratorija u svim slučajevima kada bilo koja osoba ili organizacije uputi Sertifikacionom telu Građevinskog instituta Centralna putna laboratorija prigovor ili žalbu u vezi sa aktivnostima sertifikacije koje Sertifikaciono telo Centralne putne laboratorije obavlja.

## 3. ODGOVORNOST

- a) Za primenu ove procedure odgovoran je:
- generalni direktor/rukovodilac Sertifikacionog tela Građevinskog instituta Centralna putna laboratorija.
- b) Ovu proceduru koriste i sprovode:
- generalni direktor/rukovodilac Sertifikacionog tela Građevinskog instituta Centralna putna laboratorija;
  - članovi komisije formirane za rešavanje prigovora i žalbi upućenih Sertifikacionom telu Građevinskog instituta Centralna putna laboratorija.

## 4. DEFINICIJE, OZNAKE I SKRAĆENICE

U ovoj proceduri koriste se definicije date u standardu SRPS ISO/IEC 17000, Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi.

**Prigovor** je izraz nezadovoljstva, osim žalbi, bilo koje osobe ili organizacije upućen Sertifikacionom telu Građevinskog instituta Centralna putna laboratorija u vezi sa aktivnostima sertifikacije, na koji se očekuje odgovor.


**Žalba** je zahtev isporučiooca predmeta sertifikacije (naručiooca posla) upućen Sertifikacionom telu Građevinskog instituta Centralna putna laboratorija da ponovo razmotri odluku koju je doneo u vezi sa tim predmetom.

Za SERTIFIKACIONO TELO "GRAĐEVINSKOG INSTITUTA CENTRALNA PUTNA LABORATORIJA" DOO u ovoj proceduri po potrebi se koristi skraćeni naziv Sertifikaciono telo Centralne putne laboratorije ili skraćenica ST GI CPL.

Za "GRAĐEVINSKI INSTITUT CENTRALNU PUTNU LABORATORIJU" DOO u ovoj proceduri po potrebi se koristi skraćeni naziv Centralna putna laboratorija ili skraćenica GICPL.

## 5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- a) Ova procedura proizlazi iz Poslovnika o kvalitetu ST GI CPL.
- b) Materija izneta u ovoj proceduri oslanja se na sledeća dokumenta:
- SRPS ISO 9000:2007, Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik;
  - SRPS EN ISO/IEC 17065:2016, Opšti zahtevi za tela koja sprovode sisteme sertifikacije proizvoda;

	<b>Postupak rešavanja prigovora i žalbi</b>		CPL.ST.15
Izdanje 4	Datum 15.11.2021.	Izmena 0	Strana 4/10

- SRPS ISO/PAS 17003:2007, Ocenjivanje usaglašenosti – Prigovori i žalbe – Principi i zahtevi;
- SRPS ISO 10002:2019, Menadžment kvalitetom – Zadovoljenje korisnika – Postupanje sa prigovorima u organizaciji;
- **STP 21, Sprovođenje korektivnih i preventivnih mera;**
- **STP 23, Upravljanje neusaglašenostima;**
- **STP 14, Preispitivanje od strane rukovodstva.**

Navedeni dokumenti su bili važeći u vreme izdavanja ove procedure. Svi dokumenti su podložni izmenama, pa se korisnici ove procedure upućuju na korišćenje najnovijeg izdanja navedenih dokumenata. Za nedatirane reference, primenjuju se najnovija izdanja referentnog dokumenta (uključujući i izmene i dopune).

## 6. OPIS AKTIVNOSTI

U ovoj tački daju se osnovni principi i aktivnosti kroz koje se rešavaju prigovori i žalbe u ST GI CPL.

### 6.1. Princip postupka rešavanja prigovora i žalbi

ST GI CPL rešava prigovore i žalbe koji su mu upućeni u skladu sa dole opisanim postupkom koji je zasnovan na principima koji su definisani u dokumentu SRPS ISO/PAS 17003.

Osnovni principi postupka rešavanja prigovora i žalbi u ST GI CPL su:

- svi isporučioци i druge zainteresovane strane imaju neosporno pravo da podnesu prigovor ili žalbu na rad ST GI CPL;
- podnosioci prigovora ili žalbi imaju pravo da budu obavešteni o prijemu prigovora ili žalbe i o stanju rešavanja predmeta;
- ST GI CPL je odgovorno za sakupljanje i potvrđivanje svih potrebnih informacija za validaciju prigovora ili žalbe, kao i za donošenje odluke;
- ST GI CPL će obezbediti da odluku o prigovoru ili žalbi donese, preispita ili odobri osoba ili osobe koje nisu uključene u izvorne aktivnosti sertifikacije na koje se prigovor ili žalba odnosi;
- ST GI CPL se obavezuje da će se pridržavati principa čuvanja poslovne tajne podnosioca prigovora ili žalbe;
- istraživanja i odluka o prigovorima i žalbama neće imati za posledicu bilo kakvu diskriminatornu aktivnost;
- podnosioci prigovora ili žalbe biće pravovremeno obavešteni o završetku procesa postupanja sa prigovorom ili žalbom i o ishodu rešavanja;
- ST GI CPL će ovu proceduru staviti na raspolaganje svim podnosiocima prigovora ili žalbe na njihov zahtev.


### 6.2. Podnošenje prigovora ili žalbe

Zahtevi za rešavanje prigovora ili žalbe dostavljaju se isključivo u pisanom obliku Generalnom direktoru GI CPL.

Tehnički sekretar u ST GI CPL evidentira podnete prigovore i žalbe na obrascu [STZ 016, Evidencija podnetih prigovora i žalbi](#).

### 6.3. Formiranje komisije za rešavanje prigovora ili žalbe

Generalni direktor GI CPL donosi rešenje o formiranju "ad hoc" komisije za rešavanje prigovora ili žalbe, koja će razmotriti prigovor ili žalbu i doneti odgovarajuću odluku. Rešenjem se imenuje predsednik, kao i članovi komisije. Izbor predsednika i članova komisije vrši se u skladu sa vrstom i

	<b>Postupak rešavanja prigovora i žalbi</b>		CPL.ST.15
Izdanje 4	Datum 15.11.2021.	Izmena 0	Strana 5/10

značajem prigovora ili žalbe, uvažavajući principe date u tački 6.1 ove procedure. Radom komisije rukovodi predsednik koji je odgovoran za njen rad.

Rešenje o formiranju komisije izrađuje se na obrascu [STZ 017, Rešenje o formiranju Komisije za rešavanje prigovora ili žalbe](#).

#### 6.4. Rad komisije za rešavanje prigovora ili žalbe

Rad komisije za rešavanje prigovora i žalbi odvija se kroz sledeće aktivnosti:

- 1) komisija razmatra podneti prigovor ili žalbu i utvrđuje predmet izraženog nezadovoljstva ili zahteva, koji konstatuje u [zapisu](#);
- 2) komisija [dopisom](#) u slobodnoj formi redovnim putem obaveštava podnosioca prigovora ili žalbe o utvrđenom predmetu i otpočinjanju procesa rešavanja prigovora ili žalbe;
- 3) komisija sakuplja i potvrđuje sve potrebne informacije bitne za rešavanje prigovora ili žalbe, što obuhvata pregled relevantne dokumentacije i zapisa u vezi sa prigovorom ili žalbom, razgovor sa osobljem ST GI CPL uključenim u premet prigovora ili žalbe, po potrebi vrši konsultacije sa ekspertima za oblast predmeta prigovora ili žalbe i razgovora sa podnosiocem prigovora ili žalbe;
- 4) komisija o svim svojim aktivnostima i utvrđenim činjenicama vodi [zapise](#) koji su dostupni podnosiocu prigovora ili žalbe;
- 5) odluku o prigovoru ili žalbi komisija donosi na završnom sastanku o čemu izrađuje zapisnik na obrascu [STZ 018, Zapisnik sa sastanka Komisije za rešavanje prigovora ili žalbe](#);
- 6) predsednik komisije [zapisnik](#) sa odlukom, kao i prikupljenu dokumentaciju i zapise generisane tokom rešavanja prigovora ili žalbe, dostavlja Generalnom direktoru GI CPL na verifikaciju;
- 7) generalni direktor CPL verifikuje odluku komisije potpisivanjem obrasca [STZ 018, Zapisnik sa sastanka Komisije za rešavanje prigovora ili žalbe](#), ako se slaže sa predloženom odlukom, ili vraća odluku komisiji sa instrukcijama za prikupljanje dopunskih činjenica i dodatno razmatranje, čime se ponavljaju aktivnosti od 3) do 7);
- 8) nakon verifikacije odluke od strane generalnog direktora GI CPL, predsednik komisije formira [dopis](#) kojim se podnosilac prigovora ili žalbe obaveštava o ishodu rešavanja predmeta;
- 9) kompletnu dokumentaciju i zapise u vezi sa rešavanjem prigovora i žalbi, predsednik i članovi komisije dostavljaju tehničkom sekretaru u ST GI CPL koji formira i čuva dosije predmeta, čime se završava rad komisije.

#### 6.5. Naknadno preduzete aktivnosti


S obzirom da prigovori i žalbe predstavljaju najznačajniji izvor informacija o mogućim neusaglašenostima, ST GI CPL će preduzeti odgovarajuće aktivnosti i istraživanja svoga rada, da bi preduzelo adekvatne korektivne mere, koje uključuju:

- minimiziranje i uklanjanje posledica po korisnika usluga ST GI CPL, proistekle iz neusaglašenosti u radu ST GI CPL;
- aktivnosti na postizanju usaglašenosti u radu ST GI CPL u skladu sa [STP 23, Upravljanje neusaglašenostima](#);
- sprečavanje ponovne pojave neusaglašenosti u radu ST GI CPL;
- ocenjivanje efektivnosti preduzetih mera u skladu sa [STP 21, Sprovođenje korektivnih i preventivnih mera](#);
- preispitivanje u skladu sa [STP 14, Preispitivanje od strane rukovodstva](#).

Spisak preduzetih aktivnosti vodi lice odgovorno za kvalitet se na obrascu [STZ 019, Spisak preduzetih aktivnosti na rešavanju prigovora i žalbi](#).

#### 7. UPUTSTVA I ZAPISI

Iz ove procedure ne proizilaze uputstva.


	<b>Postupak rešavanja prigovora i žalbi</b>		CPL.ST.15
Izdanje 4	Datum 15.11.2021.	Izmena 0	Strana 6/10

Primenom ove procedure formiraju se sledeći zapisi:

- STZ 016 - Evidencija podnetih prigovora i žalbi;
- STZ 017 - Rešenje o formiranju Komisije za rešavanje prigovora ili žalbe;
- STZ 018 - Zapisnik sa sastanka Komisije za rešavanje prigovora ili žalbe;
- STZ 019 - Spisak preduzetih aktivnosti na rešavanju prigovora i žalbi.

## 8. PRILOZI

Ova procedura ima 4 priloga (navedena u tački 7) koji su prikazani od strane 6 do strane 9.


	<b>Postupak rešavanja prigovora i žalbi</b>		CPL.ST.15
Izdanje 4	Datum 15.11.2021.	Izmena 0	Strana 7/10

**Prilog 1**

	<b>SERTIFIKACIONO TELO GRADEVINSKOG INSTITUTA CENTRALNA PUTNA LABORATORIJA</b>
---	--

**EVIDENCIJA PODNETIH PRIGOVORA I ŽALBI**

<b>Broj prigovora ili žalbe</b>	<b>Datum podnošenja</b>	<b>Podnosilac</b>	<b>Predmet prigovora ili žalbe</b>

 <b>CPL</b> <small>GRAĐEVINSKI INSTITUT</small>	<b>Postupak rešavanja prigovora i žalbi</b>		CPL.ST.15
Izdanje 4	Datum 15.11.2021.	Izmena 0	Strana 8/10


**Prilog 2**

 <b>CPL</b> <small>GRAĐEVINSKI INSTITUT</small>	<b>SERTIFIKACIONO TELO GRAĐEVINSKOG INSTITUTA CENTRALNA PUTNA LABORATORIJA</b>
--	--

### EVIDENCIJA PODNETIH PRIGOVORA I ŽALBI

Broj prigovora ili žalbe	Datum podnošenja	Podnosilac	Predmet prigovora ili žalbe



 <b>CPL</b> <small>GRADEVINSKI INSTITUT</small>	<b>Postupak rešavanja prigovora i žalbi</b>		CPL.ST.15
Izdanje 4	Datum 15.11.2021.	Izmena 0	Strana 9/10

**Prilog 3**

 <b>CPL</b> <small>GRADEVINSKI INSTITUT</small>	<b>SERTIFIKACIONO TELO GRADEVINSKOG INSTITUTA CENTRALNA PUTNA LABORATORIJA</b>
--	--

**ZAPISNIK SA SASTANKA KOMISIJE ZA REŠAVANJE  
PRIGOVORA ILI ŽALBE**

"Ad hoc" Komisija za rešavanje \_\_\_\_\_ koji je podneo  
(prigovora ili žalbe)

\_\_\_\_\_ u vezi sa  
(naziv podnosioca)

\_\_\_\_\_

(predmet prigovora ili žalbe)


\_\_\_\_\_

na raspravi održanoj \_\_\_\_\_ utvrdila je sledeće:  
(datum)

\_\_\_\_\_  
 Na osnovu prethodnog, "ad hoc" Komisija donosi sledeću odluku:

Članovi Komisije:  _____ _____ _____	Predsednik "ad hoc" Komisije  _____ _____
--	--

Saglasan sa odlukom "ad hoc" Komisije:  Datum  _____	Rukovodilac STCPL  _____
--	--------------------------------

	<b>Postupak rešavanja prigovora i žalbi</b>		CPL.ST.15
Izdanje 4	Datum 15.11.2021.	Izmena 0	Strana 10/10

**Prilog 4**

	<b>SERTIFIKACIONO TELO GRAĐEVINSKOG INSTITUTA CENTRALNA PUTNA LABORATORIJA</b>
---	--

### SPISAK PREDUZETIH AKTIVNOSTI NA REŠAVANJU PRIGOVORA I ŽALBI

Broj prigovora ili žalbe (iz STZ 016)	Datum popunjavanja	Preduzete aktivnosti	Efekat