

## Садржај:

1. Циљ и подручје примене
2. Референце и везе са осталим документима
3. Појмови, дефиниције и скраћенице
4. Опис активности
5. Одговорности и овлашћења
6. Прилози

### 1. Циљ и подручје примене

Циљ ове процедуре је да дефинише управљање приговорима и жалбама (у даљем тексту: *рекламацијама*) корисника од момента примања, евидентирања, разматрања, решавање до израде годишњег извештаја о приговорима и жалбама.

Ова процедура примењује се на све процесе Контролног тела које утичу на задовољство корисника производа и услуга Контролног тела.

### 2. Референце и везе са осталим документима

Шифра/ознака документа	Назив документа
RU-QMS-KT-2	Радно упутство за управљање имовином корисника

### 3. Појмови, дефиниције и скраћенице

Термин - појам/скраћеница	Тумачење
<b>Рекламација</b>	представља приговор или жалбу корисника због несаобразности/неусаглашености робе или услуге
<b>Приговор</b>	израз незадовољства, осим жалбе, било које особе или организације контролном телу у вези са активностима тог тела, на који се очекује одговор
<b>Жалба</b>	захтев даваоца предмета контролисања телу да то тело поново размотри одлуку коју је донело у вези са тим предметом

### 4. Опис активности

Управљање рекламација одвија се кроз фазе:

#### 1. Пријем рекламације одн. приговора и жалбе

Током или по завршетку контролисања корисник може изразити рекламацију (примедбу, приговор, жалбу) на услугу Контролног тела. Корисник може исказати рекламацију усменим путем (разговор, телефонски позив), писаним путем (е-маил, рекламациони записник). Сваки запослени дужан је да истог момента када прими рекламацију исту евидентира.

За рекламације примљене усменим путем испуњава се рекламациони записник у КТ за контролисање ватрогасне опреме OBR-QMS-КТ-3.01. Све рекламације уложене од стране корисника услуга КТ евидентирају се у обрасцу Евиденција рекламација у КТ за контролисање ватрогасне опреме OBR-QMS-КТ-3.02.

## 2. Обрада рекламација одн. приговора и жалби

Технички руководиоца контролног тела дужан је да прегледа сваки рекламациони записник. У случају да у истом нису евидентирани сви потребни подаци контактира са странком која је уложила рекламацију на рад Контролног тела. Технички руководиоца контролног тела обрађује сваки примљену рекламацију и даје писани одговор кориснику на уложену рекламацију уз детаљно објашњење одговора (без обзира да ли се рекламација прихвата или одбија).

У случају да се контролом потврди да је рекламација корисника основана (рекламација се прихвата од стране Контролног тела) у одговору на рекламацију потребно је навести начин и рок решавања рекламације.

Примљене рекламације се групишу у три основне групе:

- а) Рекамације које се односе на резултат контролисања
- б) Рекламације које се односе на запослене у контролном телу (опхођење према кориснику, знање запослених, ажурност..)
- ц) Рекамације које се односе на време испоруке уговореног производа или услуге
- д) Остале рекламације.

Решење рекламације зависи од групе којој рекламација корисника припада. Договор о решењу рекламације заједно доносе Технички руководиоца контролног тела и директор друштва.

Нека од могућих решења рекламације корисника су: финансијско обештећење корисника, понављање услуге пружене кориснику и други.

Технички руководиоца контролног тела дужан је да на кварталном нивоу начини преглед свих примљених рекламација, представи удео основаних рекламација и искаже процентуално учешће сваке групе рекламација у укупном броју и утврди узрок настајања рекламација.

Квартална анализа примљених рекламација има за циљ да унапреди рад КТ и покаже узроке настајања рекламација, а самим тим кроз покретање корективних мера или корекција доведе до смањења броја нових рекламације.

Годишњи извештај о рекламацијама OBR-QMS-КТ-3.03 представља сумиране податке о рекламацијама корисника по кварталима. Технички руководиоца контролног тела дужан је да поред израде овог извештаја да и предлог корективних мера за смањење броја жалби корисника.

Годишњи извештај о рекламацијама представља улазни елемент за преиспитивање од стране Руководства.

## 5. Одговорности и овлашћења

Сваки запослени у Контролном телу дужан је да благовремено евидентира сваку рекламацију корисника која му се упућује. Одговоран је за тачност унесених података у рекламациони записник.

Технички руководиоца Контролног тела одговоран је за благовремено давање одговора корисницима и за објективан приступ при доношењу одлуке о одговору на рекламацију.

Представник руководства за квалитет и технички руководиоца контролног тела одговорни су за доношење решења на рекламацију корисника. Њихова је одговорност брзина решења рекламација и обештећење корисника.

У случају да запослени поступе у супротности са претходно наведеним, сматраће се да су прекршили радну обавезу и могу бити финансијски санкционисани.

## 6. Прилози

- Рекламациони записник OBR-QMS-КТ-3.01
- Евиденција рекламација OBR-QMS-КТ-3.02
- Годишњи извештај о рекламацијама OBR-QMS-КТ-3.03

	<i>Израдио:</i>	<i>Прегледао:</i>	<i>Одобрио:</i>
<i>Функција:</i>			
<i>Име и презиме :</i>			
<i>Потпис :</i>			