

**БЕОГРАДЧВОР**

ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА ИЗГРАДЊУ
ЖЕЛЕЗНИЧКОГ ЧВОРА БЕОГРАД д.о.о.
11040 Београд, Стјепана Филиповића 45
тел.: 011 26 48 431, 011 36 90 483; факс: 011 36 90 489
www.beogradcvor.rs; beocvor@beogradcvor.rs

ПРОЦЕДУРА

ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ

Ознака:	Издање:	Датум:	Примерак:	Измена:	Укупно страна:
IT.2.02	01	08.02.2021.	ОРИГИНАЛ	-	11

САДРЖАЈ :

1. Предмет и подручје примене
2. Веза са другим документима
3. Термини и дефиниције
4. Поступак рада
5. Одговорности и овлашћења
6. Прилози

	Израдио/ла	Прегледао/ла	Одобрио/ла
Име и презиме	Марија Ненезић Јовић	Милош Тодоровић	Милош Тодоровић
Функција	руководилац квалитета, главни инжењер	директор	директор
Потпис			





ДЕТАЉАН САДРЖАЈ :

1. Предмет и подручје примене
2. Веза са другим документима
3. Термини и дефиниције
4. Поступак рада
 - 4.1. Поступање по приговору/жалби
 - 4.2. Тајност
5. Одговорности и овлашћења
6. Прилози
 - 6.1. Приговор/жалба на рад Београдчвора
 - 6.2. Евиденција приговора и жалби
 - 6.3. Одлука о решавању приговора/жалбе



1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Процедура за решавање приговора и жалби, Ознаке : ИТ.2.02 (у даљем тексту: **Процедура**) на рад и донете одлуке Предузећа за изградњу железничког чвора Београд д.о.о. (у даљем тексту : **Београдчвор**) има за циљ да дефинише поступање по приговорима и жалбама, уложених од стране клијената у поступку оцењивања усаглашености и погодности за употребу елемената структурних подсистема и верификацију структурних подсистема (у даљем тексту : **оцењивање/верификација**).

Процедура дефинише начин њиховог пријема, решавања, вођења записа.

Приговори и жалбе могу се односити на питања, грешке или неусаглашености у делу сертификације, укључујући и временске рокове.

Процедуром се дефинишу активности и одговорности у поступку решавања приговора или жалби које се односе на целокупну делатност Београдчвора, као именованог тела.

Начин израде, прегледа, одобравања, усаглашавања, чувања, дистрибуције, ревизије, измене и одбацивања Процедуре врши се, као и за сваки други документ система менаџмента квалитетом (у даљем тексту : **систем менаџмента**) Београдчвора, односно у складу са *Процедуром за управљање документима система менаџмента*; Ознаке : *BZC.2.01*.

Подношење приговора и жалби, спровођење поступка и доношење одлука по приговору и жалби, не сме да изазове било какву дискриминаторску меру против његовог подносиоца.

Подносилац приговора и жалби има право да буде обавештен о пријему приговора и жалбе и о стању одлучивања по истим, као и о фази у којој се решавање предмета налази.

Процедура је намењена обезбеђивању квалитета Београдчвора и свим запосленима који учествују у пословима именованог тела.

За сваку активност процеса обезбеђено је да се она извршава на адекватан, стандардизован и планиран начин.

2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- ✓ Пословник система менаџмента Београдчвора, Ознаке : *BZC.1.00*
- ✓ Процедура за управљање документима система менаџмента, Ознаке : *BZC.2.01*
- ✓ Процедура за управљање записима система менаџмента, Ознаке : *BZC.2.02*
- ✓ Правилник о раду Комисије за контролу квалитета, *BZC.0.02*
- ✓ Процедура за обављање послова именованог тела, *ИТ.2.01*
- ✓ Правилник о оцењивању усаглашености чинилаца интероперабилности и елемената структурних подсистема, верификацији структурних подсистема и издавању дозвола за коришћење структурних подсистема („Службени гласник РС“, бр. 5/2016) (у даљем тексту : **Правилник о оцењивању/верификацији**)

Ова процедура је сачињена на основу базних докумената Београдчвора и осталих докумената система менаџмента који чине различите процедуре, упутства и записи, а којима се описује начин рада у Београдчвору.



Ова процедура је израђена за потребе *Процедуре за обављање послова именованог тела*, *Ознаке : IT.2.01* и усмерена је на конкретну дефиницију поступка и одлуке по приговорима на рад Београдчвора везано за послове именованог тела.

3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

Приговор је израз незадовољства физичког или правног лица, упућен Београдчвору у вези са његовим активностима, на који се очекује одговор.

Приговор је акт који се односи на поступке надлежних у Београдчвору, у поступку оцењивања/верификације, а који се подноси из следећих разлога :

- ✓ због прекорачења утврђених рокова за извршење услуге
- ✓ због прекорачења утврђених рокова за издавање сертификата
- ✓ због непоштовања важећег ценовника
- ✓ због односа запослених према клијенту
- ✓ због непоступања по захтевима клијента
- ✓ због необјективности и пристрасности запослених у Београдчвору у поступку оцењивања/верификације и приликом издавања сертификата
- ✓ због неусаглашености са националним железничким техничким прописима у поступку оцењивања/верификације и приликом издавања сертификата

Жалба је захтев клијента из поступка оцењивања/верификације Београдчвору, да поново размотри донету одлуку у поступку на који се односи.

Конкретно, под жалбом се подразумева акт који се улаже на одлуку Београдчвора којом је одбијено издавање сертификата, одлуку о одузимању сертификата и одлуку о суспензији сертификата.

Термини и дефиниције употребљени у овој процедури а који се односе на систем менаџмента Београдчвора дефинисани су у *Процедури за управљање документима система менаџмента*, *Ознаке : BZC.2.01*.



4. ПОСТУПАК РАДА

4.1. Поступање по приговору/жалби

К1. Подношење и евиденција приговора/жалбе

Приговори могу бити упућени у писаном облику путем дописа или на званичан емаил Београдчвора – beocvor@beogradcvor.rs или се могу поднети усмено: телефонским путем на бр. +381 11 26 48 441 или лично.

Жалбе на донете одлуке о сертификацији могу бити упућене само писаним путем у форми званичног дописа.

Уколико Подносилац приговора/жалбе, подноси исти писаним путем, уз званичан допис прилаже попуњен образац *Приговор/жалба на рад Београдчвора, Ознаке : ИТ.2.02-1*, који се може наћи и у електронској форми на сајту Београдчвора.

Секретарица Београдчвора прима достављени приговор/жалбу и прослеђује Руководиоцу квалитета, који је у складу са установљеним системом менаџмента надлежан, као представник руководства.

Сви примљени приговори у било ком облику, као и жалбе евидентирају се у обрасцу *Евиденција приговора и жалби, Ознаке : ИТ.2.02-2 (у даљем тексту : Евиденција)*.

У случају да је приговор упућен усмено, телефоном или лично, секретарица уноси у Евиденцију, следеће информације:

- ✓ подаци о особи или организацији која је поднела приговор
- ✓ датум примања приговора
- ✓ предмет приговора

и информише о томе Руководиоца квалитета.

Уколико усмени приговор не даје довољно информација за поступање по њему, Руководилац квалитета, у року од једног радног дана од дана подношења приговора обавештава Подносиоца приговора да је дужан да га достави и у писаној форми.

У случају да је приговор достављен дописом или емаилом, као и у случају жалбе, приспели образац секретарица заводи у деловодну књигу, попуњава Евиденцију и тиме отвара предмет приговора и жалбе.

Овај предмет (попуњени образац са дописом/емаилом) доставља се Руководиоцу квалитета ради прикупљања свих неопходних информација за решавање приговора односно жалбе.

Подносиоца званичног приговора/жалбе Руководилац квалитета обавезно обавештава о пријему приговора/жалбе.

У Београдчвору води се Евиденција о поднетим приговорима/жалбама и чувају се досијеи предмета.

Поред приговора/жалбе, досије мора да садржи и опис, односно попис свих активности предузетих у вези са приговором/жалбом и све корективне и превентивне мере предузете на основу усвојеног приговора/жалбе.



Приговор/жалба може да се уложи у року од 15 дана од када је Подносилац стекао сазнања о случају у вези кога подноси приговор/жалбу, односно од дана пријема Сертификата о оцењивању/верификацији, решења, или друге одлуке Београдчвора.

Руководилац квалитета обавештава секретара Комисије за контролу квалитета, именованог одлуком директора Београдчвора, о постојању приговора/жалбе, који за прву предстојећу седницу Комисије ставља као тачку дневног реда његово разматрање.

Одговорност : Подносилац приговора/жалбе

К2. Решавање приговора/жалбе

За решавање приговора у поступку оцењивања/верификације и жалби на одлуке именованог тела надлежна је Комисија за контролу квалитета (*у даљем тексту : Комисија*), коју, у складу са *Правилником о раду Комисије за контролу квалитета, Ознаке : BZC.0.02*, поред поменутог секретара, у основном саставу чине и директор Београдчвора, као председник Комисије, Руководилац квалитета и помоћник директора за послове именованог тела.

Директор Београдчвора, у договору са Руководиоцем квалитета, по потреби, именује особу или особе које нису биле укључене у активности сертификације и на које се не односи приговор/жалба да учествују у раду Комисије.

Комисија анализира поднети приговор/жалбу, у складу са важећим прописима из области на коју се односи, као и да ли је приложена потребна документација као доказ о оправданости приговора/жалбе, те доноси одлуку о прихватању или одбијању.

У поступку решавања по приговору/жалби Комисија претходно испитује да ли је благовремен, уредан, допуштен и да ли га је поднело овлашћено лице.

Руководилац квалитета ће, у случају да је образац приговора/жалбе неуредан, односно ако има недостатке који Комисију спречавају да поступи по њему, ако није разумљив или ако није потпун, обавестити Подносиоца на који начин да га уреди и то у року који не може бити краћи од 15 (петнаест) дана, уз упозорење на правне последице ако исти не уреди у року.

Приговор/жалба, за који Комисија, и након интервенисања, утврди да Београдчвору није достављен у прописаном року, односно да је изјављен од стране неовлашћеног лица или је недопуштен, или није уређен у остављеном року, одбацује се *Одлуком о решавању приговора/жалбе, Ознаке : ИТ.2.01-3* као неоснован, коју доноси директор Београдчвора, на предлог Комисије, процес се завршава, а одлука се доставља Подносиоцу приговора/жалбе.

За потребе рада Комисије, на седницу Комисије, може се, ради расправе, позвати и Подносилац приговора/жалбе.

Позив на расправу упућује Руководилац квалитета Подносиоцу приговора/жалбе препорученом пошљицом најкасније 5 (пет) дана пред расправу.

Позив за расправу садржи деловодни број предмета приговора/жалбе, место, дан, час одржавања расправе и напомену да ће се расправа одржати у одсуству Подносиоца приговора/жалбе уколико не приступи расправи, а не оправда свој изостанак.

Расправу отвара председник Комисије, док секретар Комисије води записник.

Расправа почиње читањем приговора/жалбе и увидом у доказе, представљене од стране Подносиоца, као и друге доказе подобне за доношење одлуке.



Уколико Комисија утврди да је приговор/жалба оправдан, предлаже директору Београдчвора да се усвоји, доношењем *Одлуке о решавању приговора/жалбе, Ознаке : ИТ.2.01-3*, као основан, у целости или делимично.

Сваку одлуку (о одбијању или усвајању) припрема Руководилац квалитета а потписује директор Београдчвора, као председник Комисије, при чему се одлука доноси најкасније у року од 30 (тридесет) дана од дана покретања поступка, уколико Комисија одлучује у поступку непосредног одлучивања, односно у року од 60 (шездесет) дана од дана покретања поступка, уколико Комисија спроводи испитни поступак.

У случају да Комисија утврди да је приговор/жалба основан, доноси одлуку о томе ко ће од запослених извршити радње потребне за отклањање разлога приговора/жалбе.

Запослени, којем се издаје налог, да поступи по примедбама у жалби, је главни инжењер, који је и одговоран за спорно оцењивање/верификацију, односно, на чији рад у том поступку, је уложена жалба.

Поступак се по потреби понавља, преиспитује, а у рад је такође укључена и Комисија уколико су примедбе уложене на донете одлуке.

Руководилац квалитета је дужан да исправи грешке наведене у приговору.

Руководилац квалитета редовно обавештава подносиоца приговора/жалбе о резултату поступка.

Уколико је донета одлука позитивна, односно, усвојен је приговор/жалба, ради се у два примерка, од којих се један доставља Подносиоцу, а други примерак се архивира у регистратору Руководиоца квалитета.

Када се ради о жалбама које Београдчвор може да добије на одлуке које доноси у процесу сертификације, примењује се исти поступак као код *Процедуре за управљање записима система менаџмента, Ознаке : ВЗС.2.02*.

У складу са нађеним неусаглашеностима, спроводе се корективне мере у циљу отклањања утврђене неусаглашености, као и превентивне мере у циљу спречавања неправилности које су проузроковале незадовољство корисника услуге, као и поновна анализа ризика.

Особи која је уложила приговор/жалбу, шаље се званично обавештење о резултату и крају процеса са приговором/жалбом.

У случају незадовољства одговором, Подносилац жалбе има могућност да се обрати Директору/надлежном министарству/ надлежном суду.

О свим радњама у поступку одлучивања Комисије по приговору/жалби, води се писана службена евиденција, у виду записника у слободној форми, који обавезно садржи:

- ✓ податке о поднетом приговору: деловодни број, датум, податке о Подносиоцу приговора, кратак опис или копију поднетог приговора и достављених доказа
- ✓ кратак опис поступка разматрања и решавања приговора и додатно укључених доказа
- ✓ одлуку о прихватању или неприхватању приговора
- ✓ начин решавања приговора са роковима или предлог за споразумно решавање приговора
- ✓ деловодни број одлуке, датум и потпис председника Комисије

*Одговорност : Председник Комисије за контролу квалитета (директор Београдчвора),
Руководилац квалитета*

4.2. Тајност

Сви подаци и информације из поступка решавања приговора/жалби и с њима повезаних активности, пословна су тајна Подносиоца приговора/жалбе и Београдчвора, сагласно *Изјави о поштовању непристрасности, управљању сукобима интереса и обезбеђивању објективности и поверљивости приликом спровођења поступака оцењивања усаглашености, погодности за употребу и верификацију, Ознаке : ИТ.0.01*, којом је уређено чување пословне тајне у Београдчвору.

Сви запослени који учествују у поступку оцењивања/верификације, односно пословима именованог тела, дужни су да потпишу појединачне изјаве о поштовању непристрасности, управљању сукобима интереса и обезбеђивању објективности и поверљивости приликом спровођења поступака оцењивања усаглашености, погодности за употребу и верификацију и да их се строго придржавају.

5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА

Ову процедуру има право да примењује Подносилац приговора/жалбе и обавезу Београдчвор (укључујући све запослене и оне који раде у име Београдчвора), уколико дође до улагања приговора/жалбе.

6. ПРИЛОЗИ

Бр.	Назив	Запис	Период чувања	Ознака
6.1.	Приговор/жалба на рад Београдчвора	Прилог	4 год	ИТ.2.02-1
6.2.	Евиденција приговора и жалби	Прилог	4 год	ИТ.2.02-2
6.3.	Одлука о решавању приговора/жалбе	Прилог	4 год	ИТ.2.02-3