

Klijenti ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisani-u prigovor / žalbu na poslovanje Kontrolnog tela. Klijent je u obavezi da detaljno navede i opiše na koji proizvod, odnosno na koje rezultate kontrolisanja, se prigovor / žalba odnosi.

Na zahtev klijenta dostavlja im se i ovaj postupak, kako bi se upoznali sa tokom aktivnosti prilikom rešavanja prigovora / žalbi.

Rukovodilac kvaliteta prima prigovore / žalbe i klijentu, na pogodan način, potvrđuje prijem pisanog podneska, kao i konstataciju, da se njegov-a prigovor / žalba odnosi na poslove kontrolisanja, za koje su odgovorni Kontrolno telo.

Nakon toga, prigovor / žalba se prosleđuju tehničkom rukovodiocu, koji je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog-e prigovora / žalbe. Ako se radi o manjem predmetu kontrolisanja, klijent ga može doneti ili dostaviti. Tom prilikom tehnički rukovodilac detaljno zapisuje vizuelni nalaz i izdvaja ga na mesto „Neispravni proizvodi”. Ako su u pitanju veći proizvodi, tehnički rukovodilac, po potrebi, odlazi kod klijenta na uvid i zapisuje zatečeno stanje

U slučaju, ako je tehnički rukovodilac na bilo koji način učestvovao u predmetnom postupku kontrolisanja, njegovu ulogu u razrešavanju prigovora / žalbe na ovaj predmetni postupak kontrolisanja preuzima ili njegov zamenik ili tročlana komisija, oformljena od direktora, i to od osoba, koje nisu neposredno povezane sa predmetom prigovora / žalbe.

Nakon što tehnički rukovodilac sakupi sve relevantne informacije u vezi rešavanja prigovora / žalbe, održava sastanak sa direktorom, na kome zajedno rešavaju prigovor / žalbu.

U toku postupka, rukovodilac (tehnički ili kvaliteta) su obavezni da na pogodan način obaveštavaju klijenta o napredovanju postupka razrešavanja njegovog-e prigovora / žalbe.

Ako je prigovor / žalba opravdan-a, konačna odluka prvenstveno mora da zadovolji podnosioca prigovora / žalbe. Teži se dogovoru sa podnosiocem prigovora / žalbe.

Ako bi to bilo svrsishodno i opravdano, podnosiocu prigovora / žalbe refundirala bi se i eventualna šteta, nastala nepažljivim radom osoblja Kontrolnog tela.

Direktor donosi konačnu odluku o prigovoru / žalbi, uzimajući u obzir sve dostavljene relevantne informacije. Odluka se definiše na poslovnom pismu (u dva primerka), a potpisuje je direktor; rukovodilac kvaliteta jedan primerak pisma dostavlja klijentu, a drugi stavlja u predmet rešavanja prigovora / žalbe.

Podnosilac prigovora / žalbe se obaveštava o odluci u roku ne dužem od 15 dana od dana kada su prigovor / žalba primljeni.

Ako klijent nije zadovoljan odlukom, može podneti prigovor / žalbu na donešenu odluku. Postupak se ponavlja. Ako se postupak ne okonča ni nakon drugog pokušaja klijenta, klijent se može obratiti nadležnom akreditacionom telu.

Kontrolno telo zvanično, pisano (zapis u slobodnoj formi), uvek obaveštava klijenta o ishodu razmatranja njegovog podneska prigovora / žalbe i donetoj odluci.

Vode se zapisi o svim primljenim prigovorima / žalbama i o njihovom rešavanju, kao što su, na primer: potvrda prijema pisanog prigovora / žalbe, saglasnost korisnika o načinu razrešavanja prigovora / žalbe, preduzete korektivne mere i sl.

Razmatranje prigovora / žalbe i odluke po njima nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorским merama prema predmetnom podnosiocu prigovora / žalbe.

U postupku rešavanja prigovora / žalbe direktor može da donese odluku o preduzimanju vanredne interne provere ili nadziranja rada zaposlenih.

Pored toga, uočene neusaglašenosti i sprovedene mere evidentiraju se u odgovarajućim zapisima, u skladu sa postupcima za postupanje sa neusaglašenostima i za sprovođenje mera u sistemu menadžmenta.