



***PROCEDURA:  
POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA***

Datum	Izradio	Provjerio	Odobrio/la
24.03.2026	<i>Aleksandar Milijic tehnički direktor</i>	<i>Aleksandar Milijic</i>	<i>Nikoleta Milijic izvršni direktor</i>



--	--	--	--	--	--

## Sadržaj:

<b>1.0 PREDMET</b> .....	3
<b>2.0 PODRUČJE PRIMJENE</b> .....	3
<b>3.0 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA</b> .....	3
<b>4.0 DEFINICIJE</b> .....	3
<b>4.0 POSTUPAK</b> .....	3
<b>6.0 DOKUMENTACIJA</b> .....	6

**1.0 PREDMET**

1.1 Svrha ove procedure je da opiše aktivnosti prijema, evidentiranja i odgovornosti u postupku rješavanja prigovora ili žalbi, koje podnose korisnici usluga kontrolisanja i/ili uzorkovanja i druge zainteresovane strane kao posljedicu svog nezadovoljstva u vezi sa radom i rezultatima kontrolisanja ili uzorkovanja, zaposlenima ili drugim aktivnostima **KONTROLNOG TIJELA "CGcontrol" d.o.o Bar**, na koje se očekuje odgovor.

**2.0 PODRUČJE PRIMJENE**

- 2.1 Procedura se primjenjuje u **KONTROLNOM TIJELU "CGcontrol" d.o.o Bar**.
- 2.2 Za dosljednu primjenu ove procedure odgovoran je **Tehnički direktor KONTROLNOG TIJELA**.
- 2.3 Indikator performansi procesa: **godišnji broj primljenih prigovora ili žalbi**.

**3.0 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA**

- 3.1 **Procedura: CGC-710.01:** Uzorkovanje I kontrolisanje naftnih derivata
- 3.2 **Procedura: CGC-714.01:** Preispitivanje zahtjeva korisnika i davanje ponude
- 3.3 **Procedura: CGC-850.01:** Preispitivanje sistema menadžmenta
- 3.4 **Procedura: CGC-870.01:** Korektivne i preventivne mjere
- 3.5 **Procedura: CGC-711.01:** Kontrolisanje rasutih tereta

**4.0 DEFINICIJE**

4.1 **Žalba** – pisani izraz nezadovoljstva u vezi sa rezultatima kontrolisanja i/ili uzorkovanja, odnosno zahtjev korisnika usluge kontrolisanja i/ili uzorkovanja **KONTROLNOG TIJELA** da ponovo razmotri odluku u vezi sa predmetom kontrolisanja i/ili uzorkovanja u slučaju davanja mišljenja.

4.2 **Prigovor** – svaki formalni pisani ili usmjerni izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje organizacije ili osobe dostavljen **KONTROLNOM TIJELU** u vezi sa aktivnostima, zaposlenima ili uslugom kontrolisanja i/ili uzorkovanja koja se pruža korisnicima.

4.3 **Reklamacija** – pisani izraz nezadovoljstva u kome korisnik zahtijeva nadoknadu (finansijsku, ponavljanje usluge kontrolisanja) kao ispravljanje nepotvrđeno loše pružene usluge.

## 5.0 POSTUPAK

### 5.1 Opšte

5.1.1 Opis procesa za postupanje sa prigovorima i žalbama (ova procedura) mora da bude na raspolaganju svim zainteresovanim stranama na njihov zahtjev.

5.1.2 Informacije u vezi sa podnosiocem prigovora ili žalbe koje on lično saopštava treba da budu raspoložive prema potrebi, ali samo u svrhu obrade prigovora ili žalbe u **KONTROLNOM TIJELU "CGcontrol" d.o.o.** i treba da budu zaštićene od otkrivanja, osim u slučajevima kada korisnik usluge kontrolisanja ili ispitivanja ili podnosilac prigovora/žalbe daju saglasnost za njihovo objavljivanje.

5.1.3 Tehnički direktor **KONTROLNOG TIJELA** je dužan da korisniku usluge kontrolisanja ili uzorkovanja ili podnosiocu prigovora/žalbe potvrdi prijem prigovora/žalbe i da ga dalje obavještava o napredovanju u njihovom rješavanju.

5.1.4 Odluku koja treba da bude saopštena korisniku usluge kontrolisanja ili uzorkovanja ili podnosiocu prigovora/žalbe mora da donese i/ili preispita Tehnički direktor **KONTROLNOG TIJELA** ili drugo kompetentno lice - Izvršni direktor **"CGcontrol" d.o.o** koji nije učestvovalo u aktivnostima kontrolisanja i/ili uzorkovanja, koja su predmet prigovora/žalbe.

### 5.2 Prijem i postupanje sa prigovorima i žalbama

5.2.1 Prijem prigovora ili žalbi vrši Tehnički direktor **KONTROLNOG TIJELA**, bilo u pisanoj formi (dopis, faks, e-mail) ili usmjeno (telefonom ili u direktnom kontaktu).

Prigovori ili žalbe koje upućuje korisnik usluge kontrolisanja i/ili uzorkovanja mogu da se odnose na nepoštovanje bilo koje tačke iz ugovora/ponude, odnosno na:

- izdata završna dokumenta – Sertifikat o kontrolisanju ili uzorkovanju,
- aktivnosti u vezi sa kontrolisanjem i/ili uzorkovanjem (neažurnost, neprofesionalan odnos prema aktivnostima kontrolisanja itd.),
- nepridržavanje odgovarajućih pisanih uputstava, odnosno odsustvo ustaljene tehnologije sprovođenja kontrolisanja i/ili uzorkovanja,
- rokove početka i završetka usluge kontrolisanja i/ili uzorkovanja i izdavanja odgovarajućih završnih dokumenata,
- nemar i nesavjesnost tehničkog osoblja pri sprovođenju aktivnosti kontrolisanja i/ili ispitivanja,
- odnos prema korisniku usluge kontrolisanja i/ili uzorkovanja ili drugim učesnicima u poslu,

- narušavanje principa nepristrasnosti i
- narušavanje povjerljivosti i sl.

5.2.2 Nakon prijema, Tehnički direktor **KONTROLNOG TIJELA** treba da uradi sledeće:

- zabilježi prigovor i sve potrebne informacije u vezi sa istim (u slučaju kada podnositelj prigovora nije dokumentovao prigovor),
- obavezno zahtijeva pisanu potvrdu usmjerenih prigovora,
- bez odlaganja (u toku istog dana) potvrdi prijem i obavijesti podnosioca prigovora da će isti biti detaljno i na propisani način ispitan.

5.2.3 Tehnički direktor **KONTROLNOG TIJELA** zavodi dospjeli prigovor ili žalbu u obrazac **Izjava prigovora/žalbe** (Prilog 1) i o tome obaviještavaju Izvršnog direktora **KONTROLNOG TIJELA "CGcontrol" d.o.o Bar**.

5.2.4 Svaki prigovor mora da bude detaljno i objektivno istražen. Tehnički direktor **KONTROLNOG TIJELA** zajedno sa Izvršnim direktorom **"CGcontrol" d.o.o Bar** sprovođi preispitivanje i vrednovanje prigovora.

5.2.5 Tehnički direktor **KONTROLNOG TIJELA** prikuplja sve potrebne podatke dobijene od korisnika usluge kontrolisanja i/ili uzorkovanja i kontrolora koji je bio uključen u sprovođenje kontrolisanja i/ili uzorkovanja koje je predmet prigovora.

5.2.6 Na osnovu prikupljenih informacija i sprovedene istrage Tehnički direktor **KONTROLNOG TIJELA** donosi odluku i sačinjava obavještenje o prigovoru u slobodnoj formi. Obavještenje podnosiocu prigovora mora da sadrži detalje o statusu prigovora – prihvaćen ili odbijen, sa odgovarajućim obrazloženjem za donijetu odluku.

5.2.7 Ako se na osnovu analize prigovora identifikuje neusaglašenost u radu, sa istom se postupa u skladu sa procedurom **CGC-870.01 Korektivne i preventivne mjere**.

5.2.8 Ukoliko podnositelj prigovora nije zadovoljan donijetom odlukom o statusu i načinu rješavanja prigovora, sa nastalom situacijom upoznaje se Izvršni direktor **"CGcontrol" d.o.o Bar**, koji o tome donosi konačnu odluku.

5.2.9 Postupanje sa prigovorima I žalbama donosi Komisija, koju čine **Tehnički I Izvršni direktor**.

## 5.4 Analiza prigovora i žalbi

Izvršni direktor i Tehnički direktor najmanje jedanput godišnje, a po potrebi i češće, zajedno sa PRK analiziraju prigovore/žalbe i pišu i izvještaj o njima koji se razmatra prilikom preispitivanja sistema menadžmenta kvalitetom, u skladu sa procedurom **CGC-850.01 Preispitivanje sistema menadžmenta**.

Prijem prigovora/žalbe evidentira se u obrazac **Izjava prigovora/žalbe CGC-750.01.01** zatim se evidentira u orazac **Knjiga evidencije prigovora/žalbe CGC-750.01.04**.

Jedan od ciljeva kvaliteta **KONTROLNOG TIJELA** pri pružanju usluge kontrolisanja jeste ispunjavanje zahtjeva i očekivanja klijenta.

5.4.1 Analiza prigovora/žalbi korisnika, ako ih ima, način njihovog rješavanja i odluke donijete u vezi sa njima predstavljaju obavezan ulazni element preispitivanja koje vrši rukovodstvo u skladu sa procedurom **CGC-850.01 Preispitivanje sistema menadžmenta**. Podatke o prigovorima i žalbama za potrebe preispitivanja prikuplja Tehnički direktor **KONTROLNOG TIJELA**.

U postupku upućenom Tehničkom direktoru **KONTROLNOG TIJELA**, dužan je da razmotri žalbu u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema i ukoliko je **OSNOVAN/A**, donosi odluku o usvajanju prigovora/žalbe i imenuje lice za uklanjanje razloga za prigovor ili žalbu.

Ukoliko je prigovor/žalba **NEOSNOVAN/A**, donosi se odluka o odbijanju prigovora/žalbe.

Pri analizi i mjerenju zadovoljstva korisnika koristi se zapis **CGC-750.01.02**, Upitnik/anketa za mjerenje zadovoljstva korisnika i to minimum jednom u toku godine. Ovaj zapis dostavlja Tehnički direktor **KONTROLNOG TIJELA** uz molbu da isti popuni i dostavi **KONTROLNOM TIJELU**. Popunjeni upitnik analizira Tehnički direktor i periodično podnosi izvještaj (Izvještaj o mjerenju zadovoljstva korisnika) pri preispitivanju od strane rukovodstva u skladu sa procedurom **CGC-850.01, Preispitivanje sistema menadžmenta**.

Sve povratne informacije se koriste za poboljšanje usluga ili poslovnih procesa.

5.4.2 Tehnički direktor **KONTROLNOG TIJELA** je odgovoran za ažurno vođenje Evidencionog lista prigovora i žalbi.

5.4.3 Svi zapisi u vezi sa prigovorima, žalbama i reklamacijama čuvaju se u arhivi Tehničkog direktora **KONTROLNOG TELA**.

## **6.0 DOKUMENTACIJA**

6.1 Prilog 1: CGC-750.01.01 Izjava prigovora/žalbe

6.2 Prilog 2: CGC-750.01.02, Upitnik/anketa za mjerenje zadovoljstva korisnika

6.3 Prilog 3: CGC-750.01.03, Izvještaj o mjerenju zadovoljstva korisnika

6.4 Prilog 4: CGC-750.01.04, Knjiga evidencije prigovora/žalbe

6.5 Prilog 5: CGC-750.01.05, Odluka o prigovoru/žalbi (pisana forma odgovora)

