**SERTIFIKACIONO  
TELO INMES-CERT**

Kaćanskog 13  
11000, Beograd  
Telefon 011/2650-722;  
fax: 011/2651-825  
E-mail: [institut@inmes.rs](mailto:institut@inmes.rs)  
web site: <http://www.inmes.rs>

OZNAKA DOKUMENTA:

ST INMES PS\_01

NAZIV DOKUMENTA

**Procedura sa prigovorima i žalbama  
Sertifikacionog tela Instituta za higijenu i  
tehnologiju mesa  
(ST INMES CERT)**

# PROCEDURA SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

Sertifikacionog tela "**INMES-CERT**"

INSTITUTA ZA HIGIJENU I TEHNOLOGIJU MESA-INMES

Overio: \_\_\_\_\_  
Rukovodilac Sertifikacionog tela Instituta INMES CERT

Odobrio: \_\_\_\_\_  
Direktor Instituta za higijenu i tehnologiju mesa

## LISTA DISTRIBUCIJE DOKUMENTA

Funkcija	BKK*
Direktor Instituta	1
Koordinator za sistem menadžmenta	2
Rukovodilac Sertifikacionog tela	3
Predsednik Komisije za rešavanje žalbi	4
AKREDITACIONO TELO	5

\* Broj "kontrolisane" kopije

Izdanje	Datum	Izmena	Datum	Strana/ukupno
1	20.03.2023.			1/8



**SERTIFIKACIONO  
TELO INMES-CERT**

Kaćanskog 13  
11000, Beograd  
Telefon 011/2650-722;  
fax: 011/2651-825  
E-mail: [institut@inmes.rs](mailto:institut@inmes.rs)  
web site: <http://www.inmes.rs>

OZNAKA DOKUMENTA:

**ST INMES PS\_01**

NAZIV DOKUMENTA

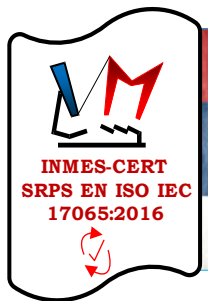
**Procedura sa prigovorima i žalbama  
Sertifikacionog tela Instituta za higijenu i  
tehnologiju mesa  
(ST INMES CERT)**

**1.0. LISTA IZMENA**

Sva izdanja i sve izmene treba zapisati na priloženom listu izmena. Zastarela izdanja moraju da se sklone i zamene novim izdanjima. Sva povučena dokumenta moraju da se unište. Svako izdanje može da pretrpi najviše 5 izmena nakon čega se izdaje novo.

<i>Izdanje</i>	<i>Strana</i>	<i>Poglavlje</i>	<i>Detalji</i>	<i>Datum</i>	<i>Overio</i>

Izdanje	Datum	Izmena	Datum	Strana/ukupno
1	20.03.2023.			2/8



## SERTIFIKACIONO TELO INMES-CERT

Kaćanskog 13  
11000, Beograd  
Telefon 011/2650-722;  
fax: 011/2651-825  
E-mail: [institut@inmes.rs](mailto:institut@inmes.rs)  
web site: <http://www.inmes.rs>

OZNAKA DOKUMENTA:

ST INMES PS\_01

NAZIV DOKUMENTA

**Procedura sa prigovorima i žalbama  
Sertifikacionog tela Instituta za higijenu i  
tehnologiju mesa  
(ST INMES CERT)**

### 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Predmet ove procedure je definisanje postupka rešavanja prigovora i žalbi. Ova procedura se primenjuje u Sertifikacionom telu Instituta za higijenu i tehnologiju mesa (ST INMES CERT) kada klijent ima primedbe na rad sertifikacionog tela, u obliku prigovora ili žalbe.

### 2. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

U ovoj proceduri koriste se i termini, definicije i skraćenice iz standarda SRPS ISO/IEC 17000:2007, Ocenjivanje usaglašenosti. Rečnik i opšti principi i sledeće:

**Postupak rešavanja prigovora i žalbi** - postupak koji se primenjuje pri rešavanju prigovora i žalbi korisnika usluga na korektnost, kompetentnost i profesionalnost organizacije koja pruža odgovarajuću uslugu.

**Prigovor** - izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije telu za ocenjivanje usaglašenosti u vezi sa aktivnostima tog tela, na koji se očekuje odgovor.

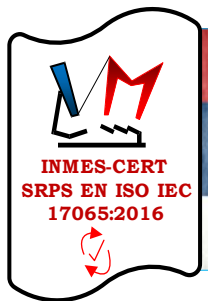
**Žalba** - zahtev klijenta predmeta ocenjivanja usaglašenosti telu za ocenjivanje usaglašenosti da to telo ponovo razmotri **odluku** koju je donelo u vezi sa tim predmetom.

### 3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Ova procedura proizlazi iz **ST INMES PS\_00: Pravila sertifikacije sertifikacionog tela instituta za higijenu i tehnologiju mesa (ST INMES CERT)** i ima podlogu na osnovu sledećih dokumenata:

- SRPS ISO/IEC 17065: 2016, Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge;
- SRPS ISO 9001:2008, Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi;
- SRPS ISO/PAS 17003:2007, Ocenjivanje usaglašenosti - Prigovori i žalbe - principi i zahtevi;
- P-25: POSTUPAK SA NEUSAGLAŠENOSTIMA I REŠAVANJE NEUSAGLAŠENOSTI;
- P-28: POSTUPAK PREDUZIMANJA KOREKTIVNIH MERA;
- **ST INMES PS\_00**: Pravila sertifikacije sertifikacionog tela instituta za higijenu i tehnologiju mesa (ST INMES CERT);
- **ST INMES U-02**: Uputstvo za korišćenje sertifikata i znaka usaglašenosti;

Izdanje	Datum	Izmena	Datum	Strana/ukupno
1	20.03.2023.			3/8



## SERTIFIKACIONO TELO INMES-CERT

Kaćanskog 13  
11000, Beograd  
Telefon 011/2650-722;  
fax: 011/2651-825  
E-mail: [institut@inmes.rs](mailto:institut@inmes.rs)  
web site: <http://www.inmes.rs>

OZNAKA DOKUMENTA:

ST INMES PS\_01

NAZIV DOKUMENTA

**Procedura sa prigovorima i žalbama  
Sertifikacionog tela Instituta za higijenu i  
tehnologiju mesa  
(ST INMES CERT)**

## 4. OPIS POSTUPKA

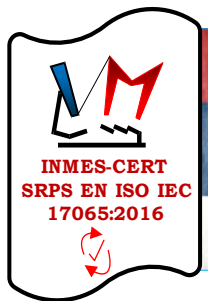
### 4.1 Opšti principi rešavanja prigovora i žalbi

Opšti principi rešavanja prigovora i žalbi:

- svi klijenti imaju pravo da podnesu prigovor ili žalbu;
- rok za podnošenje prigovora je 15 dana od dana kada je klijent stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi prigovor;
- sertifikaciono telo će na svaki prigovor odgovoriti u roku ne dužem od 30 dana;
- rok za podnošenje žalbe je 15 dana od dana prijema odluke na koju se ulaže žalba;
- sertifikaciono telo će na svaku žalbu odgovoriti u roku ne dužem od 30 dana;
- sertifikaciono telo se obavezuje da će se pridržavati principa čuvanja poslovne tajne podnosioca prigovora ili žalbe;
- sertifikaciono telo se obavezuje da sva istraživanja i odluke o žalbama neće biti rezultirane bilo kakvim diskriminatornim aktivnostima;
- osoblje sertifikacionog tela posredno ili neposredno uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet prigovora/žalbe ne može biti uključeno u rešavanje i donošenje odluke, a u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti.
- Sertifikaciono telo je ovu proceduru stavilo na raspolaganje svim zainteresovanim stranama ([www.institut@inmes.rs/sertifikacija i akreditacija](http://www.institut@inmes.rs/sertifikacija_i_akreditacija)) kao i **ST INMES\_F IIA: Obrazac žalbe za klijenta**

Ukoliko klijent nije zadovoljan radom sertifikacionog tela, isti može podneti prigovor/žalbu Akreditacionom telu Srbije.

Izdanje	Datum	Izmena	Datum	Strana/ukupno
1	20.03.2023.			4/8



## SERTIFIKACIONO TELO INMES-CERT

Kačanskog 13  
11000, Beograd  
Telefon 011/2650-722;  
fax: 011/2651-825  
E-mail: [institut@inmes.rs](mailto:institut@inmes.rs)  
web site: <http://www.inmes.rs>

OZNAKA DOKUMENTA:

ST INMES PS\_01

NAZIV DOKUMENTA

**Procedura sa prigovorima i žalbama  
Sertifikacionog tela Instituta za higijenu i  
tehnologiju mesa  
(ST INMES CERT)**

### 4.2 Postupak rešavanja prigovora

Prigovore rešava generalni direktor Instituta IMS.

Klijent može podneti prigovor sertifikacionom telu na:

- dužinu vremena potrebnu za odgovor na podneti zahtev za sertifikaciju,
  - neadekvatnu komunikaciju osoblja sertifikacionog tela,
  - postupak uzimanja uzoraka, čuvanja uzoraka, postupak ispitivanja, interpretaciju
  - rezultata ispitivanja, metode ispitivanja, statističku obradu rezultata ispitivanja, mernu i opremu za obavljanje ispitivanja,
  - sadržaj (pogrešne ili izostavljane podatke) izveštaja o ispitivanju/sertifikata,
  - pogrešne ili izostavljene podatke u računu.
- Svi prigovori se dostavljaju Institutu za higijenu i tehnologiju mesa, isključivo u pisanom obliku na obrascu dostupnom na sajtu **ST INMES\_F IIA: Obrazac žalbe za klijenta**, dovoljno obrazloženi i eventualno dokumentovani, kako bi rešenje moglo da bude efektivno.

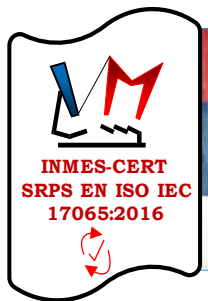
**Rukovodilac sertifikacionog tela – Kordinator sistema menadžmenta Instituta**, prigovor zavodi u delovodnik Instituta za higijenu i tehnologiju mesa, a u pisanom obliku, obaveštava podnosioca prigovora da je isti primljen i registrovan.

Rukovodilac sertifikacionog tela– Kordinator sistema menadžmenta Instituta, prigovor dostavlja direktoru Instituta INMES na dalje razmatranje. U slučaju da je direktor direktno učestvovao u postupku sertifikacije proizvoda za koji je podnet prigovor, i kada se može narušiti objektivnost, nepristrasnost ili nezavisnost, sve aktivnosti u vezi rešavanja prigovora direktor prenosi na drugu osobu iz Sertifikacionog odbora.

Direktor Instituta INMES angažuje Kordinatora za sistem menadžmenta i tehničkog eksperta, koji nije učestvovao u aktivnostima koje su predmet prigovora niti je pružao konsultantske usluge kod klijenta-podnosioca prigovora.

Kordinator za sistem menadžmenta i tehnički ekspert utvrđuju osnovanost prigovora tj. preispituju da li se prigovor odnosi na aktivnosti sertifikacije za koje je INMES CERT odgovoran. Ukoliko je prigovor osnovan i podnet u propisanom roku, Kordinator za sistem menadžmenta u saradnji sa tehničkim ekspertom, prikuplja sve potrebne informacije za

Izdanje	Datum	Izmena	Datum	Strana/ukupno
1	20.03.2023.			5/8



## SERTIFIKACIONO TELO INMES-CERT

Kačanskog 13  
11000, Beograd  
Telefon 011/2650-722;  
fax: 011/2651-825  
E-mail: [institut@inmes.rs](mailto:institut@inmes.rs)  
web site: <http://www.inmes.rs>

OZNAKA DOKUMENTA:

ST INMES PS\_01

NAZIV DOKUMENTA

**Procedura sa prigovorima i žalbama  
Sertifikacionog tela Instituta za higijenu i  
tehnologiju mesa  
(ST INMES CERT)**

rešavanje prigovora. Prigovori se vrednuju prema kriterijumima kao što su složenost rešavanja (neophodnost angažovanja tima, korekcija ili KM),  
Nakon analize prigovora Kordinator za sistem menadžmenta u saradnji sa tehničkim ekspertom izrađuje predlog za rešavanje prigovora na obrascu *ST INMES\_F11*.

Direktor Instituta INMES donosi konačnu odluku o prigovoru, uzimajući u obzir predlog rešenja i sve dostavljene relevantne informacije.

Verifikovana odluka se u pisanoj formi, dostavlja podnosiocu prigovora.

Ukoliko klijent prihvati ponuđenu odluku, ista se sprovodi i evidentira. Ukoliko klijent nije zadovoljan donetom odlukom na prigovor, može podneti žalbu, koja će se rešavati prema dole navedenom postupku.

### 4.3 Postupak rešavanja žalbi

Klijent može podneti žalbu sertifikacionom telu na donetu odluku o:

- izdavanju/neizdavanju sertifikata o usaglašenosti,
- izricanju prigovora/suspenzije/oduzimanja sertifikata.

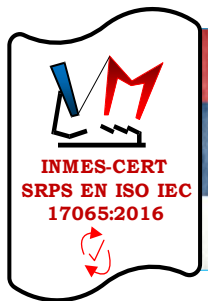
Sve žalbe se dostavljaju Institutu INMES isključivo u pisanom obliku, dovoljno obrazložene i eventualno dokumentovane, kako bi rešenje moglo da bude efektivno.

Rukovodilac sertifikacionog tela žalbu zavodi u delovodnik Instituta INMES, i u pisanom obliku, obaveštava podnosioca žalbe da je ista primljena i registrovana.

Rukovodilac sertifikacionog tela žalbu dostavlja direktoru Instituta INMES na dalje razmatranje. Direktor Instituta INMES donosi odluku o formiranju Komisije za rešavanje žalbi, koju mora činiti osoblje koje nije učestvovalo u aktivnostima koje su predmet žalbe, niti je pružalo konsultantske usluge ili bilo zaposleno kod klijenta-podnosioca žalbe (npr. Direktor Instituta INMES, Pomoćnik direktora za pravne i opšte poslove, Koordinator za sistem menadžmenta i ekspert Instituta iz oblasti). Komisija razmatra osnovanost žalbe (preispitivanje u cilju provere da li se žalba odnosi na aktivnosti sertifikacije za koje je Institut INMES odgovoran, blagovremenost podnošenja iste i prikuplja sve potrebne informacije za rešavanje žalbe.

Žalbe se vrednuju prema kriterijumima kao što su složenost rešavanja (neophodnost angažovanja tima, korekcija ili KM).

Izdanje	Datum	Izmena	Datum	Strana/ukupno
1	20.03.2023.			6/8

**SERTIFIKACIONO  
TELO INMES-CERT**

Kaćanskog 13  
11000, Beograd  
Telefon 011/2650-722;  
fax: 011/2651-825  
E-mail: [institut@inmes.rs](mailto:institut@inmes.rs)  
web site: <http://www.inmes.rs>

OZNAKA DOKUMENTA:

ST INMES PS\_01

NAZIV DOKUMENTA

**Procedura sa prigovorima i žalbama  
Sertifikacionog tela Instituta za higijenu i  
tehnologiju mesa  
(ST INMES CERT)**

Ukoliko se tokom razmatranja navoda žalbe pojavi potreba da se ovo pitanje razreši, poziva se podnositelj žalbe sa svojim pravnikom i pravnik Instituta INMES (Pomoćnik direktora za pravne i opšte poslove). Podnositelj žalbe se pravovremeno obaveštava o datumu održavanja zajedničkog sastanka za razrešenje koje se odnosi na podnetu žalbu.

Tokom rasprave, obe strane imaju pravo postavljanja pitanja, davanja dobrovoljnih izjava i davanja odgovora na pitanja. Rasprava se vodi na takav način da se sve relevantne informacije unose u zapisnik (*ST INMES\_F12: Zapisnik sa sastanka Komisije za rešavanje prigovora/žalbe*) dostupan obema stranama, kako bi odluka imala efekat zvaničnog dokumenta.

Komisija donosi odgovarajuću odluku, koja može biti potvrda odluke na koju se klijent žalio, ili poništavanje odluke i vraćanje na ponovno razmatranje.

Odluka Komisije za rešavanje žalbe se beleži na obrascu *ST INMES\_F11: Evidencija prigovora/žalbe*.

Odluka sa Zapisnikom se dostavlja podnosiocu žalbe. Okončanjem rada po predmetnom sporu, Komisija za rešavanje prigovora/žalbi se raspušta.

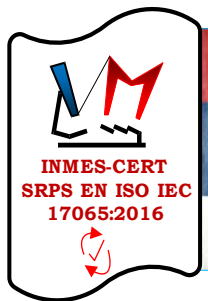
Ukoliko podnositelj žalbe nije zadovoljan donetom odlukom, radi zaštite svojih prava, može se obratiti nadležnom sudu.

#### 4.4 Preduzete aktivnosti

S obzirom na to da prigovori i žalbe predstavljaju najznačajniji izvor informacija o mogućim neusaglašenostima, Rukovodilac sertifikacionog tela nakon svakog osporavanja od strane klijenta (prigovor/žalba) je dužan da preispita uzrok nastanka prigovora/žalbe, odnosno određenu neusaglašenost koja je dovela do prigovora/žalbe. Nakon analize preduzimaju se odgovarajuće korektivne mere i definišu preventivne mere u skladu sa procedurama: *P-28 Postupak preduzimanja korektivnih mera* i *P-32 Postupak preduzimanja korektivnih mera*. U okviru preispitivanja od strane rukovodstva, minimum jednom godišnje, vrši se analiza svih prigovora/žalbi.

Svi zapisi nastali ili prikupljeni u procesu rešavanja prigovora/žalbi čuvaju se u arhivi sertifikacionog tela.

Izdanje	Datum	Izmena	Datum	Strana/ukupno
1	20.03.2023.			7/8



## SERTIFIKACIONO TELO INMES-CERT

Kaćanskog 13  
11000, Beograd  
Telefon 011/2650-722;  
fax: 011/2651-825  
E-mail: [institut@inmes.rs](mailto:institut@inmes.rs)  
web site: <http://www.inmes.rs>

OZNAKA DOKUMENTA:

ST INMES PS\_01

NAZIV DOKUMENTA

**Procedura sa prigovorima i žalbama  
Sertifikacionog tela Instituta za higijenu i  
tehnologiju mesa  
(ST INMES CERT)**

## 5. ODGOVORNOSTI

Za uspostavljanje, primenu i održavanje ove procedure odgovoran je Rukovodilac sertifikacionog tela.

Ovu proceduru sprovode osobe zadužene za rešavanje prigovora i žalbi.

U postupku primene ove procedure koriste se po potrebi ako je žalba kategorisana kao neusaglašenost rada sertifikacionog tela INMES CERT primenjuju se obrasci iz procedura sistema menadžmenta kvalitetom: *P-25-Postupak sa neusaglašenostima i rešavanje neusaglašenosti* i *P-28: Postupak preduzimanja korektivnih mera*.

## 6. PRILOZI

Iz ove procedure proizlaze zapisi:

- *ST INMES\_F11*. Evidencija prigovora/žalbe;
- **ST INMES\_F 11A: Obrazac žalbe za klijenta**
- *ST INMES\_F12: Zapisnik sa sastanka Komisije za rešavanje prigovora/žalbe*
- Odluka o formiranju Komisije za rešavanje žalbi, u slobodnoj formi (*O-012 – Interni dopis*).
- Odluka o razrešenju žalbe (Zvanični MEMORANDUM INSTITUTA)

Izdanje	Datum	Izmena	Datum	Strana/ukupno
1	20.03.2023.			8/8