

## INSTRUKCIJA – PODNOŠENJE PRIGOVORA

### 1. Podnošenje prigovora

Ukoliko se utvrdi potreba za podnošenjem prigovora, odgovorna lica preduzeća dužna su da upute (ukoliko se to od njih zahteva) stranku na internet prezentaciju preduzeća na kojoj je postavljeno ovo uputstvo, odnosno da istima daju informacije o e-mail adresi Predstavnik rukovodstva, kao licu odgovornom za prijem i obradu prigovora u okviru **Green Force**. Svakako sve zainteresovane strane koje žele da upute prigovor na proizvode i usluge, odnosno komunikaciju i obradu zahteva od strane lica koja rade u i za korist **Green Force** mogu isti dostaviti i na zvaničnu e-mail adresu grupacije [office@westgroup.rs](mailto:office@westgroup.rs). Odgovor o prijemu prigovora biće dostavljen odmah, bez odlaganja, po prijemu samog prigovora.

Naglašavamo da je ceo **pristup** procesu postupanja sa prigovorom besplatan za podnosioca.

Prilikom upućivanja prigovora na navedenu e-mail adresu, sve zainteresovane strane su dužne da u okviru „Subject“-a poruke, odnosno „tela“ same poruke precizno navedu da je reč o prigovoru na rad zaposlenih, odnosno proizvod/pruženu uslugu preduzeća **Green Force**.

### 2. Informacije vezane za podnošenje prigovora

Prilikom podnošenja prigovora, važno je naznačiti potrebu da podnosilac bude svestan da će njegov prigovor sigurno biti dokumentovano obrađen od strane Predstavnik rukovodstva, da će se navodima iz prigovora postupati sa najvećom mogućom tajnošću i da će isti biti obavешten o procesu realizacije i krajnjeg rezultata prigovora koji podnosi. Sva lica koja rade u i za korist preduzeća **Green Force** dužna su da poštuju dokumenta sistema menadžmenta (kao što je ovaj), dok će se u suprotnom (odstupanje od navoda iz istih) smatrati težom povredom radne discipline.

Kako bi osigurali da su sve neophodne informacije za adekvatnu obradu i donošenje odgovarajuće odluke na osnovu podnetog prigovora dostupne, podnosilac prigovora će, nakon obrade dostavljene informacije od strane Predstavnik rukovodstva dobiti na e-mail sa kojeg je poslao prigovor **Obrazac za prigovore**, koji je podnosilac dužan, ukoliko drugačije ne zahteva putem odgovarajuće dokumentovane informacije (e-mail, pošta i sl), dostavi popunjen u roku od 8 dana. U suprotnom će se prigovor odbaciti kao neosnovan.

Svakako, cilj kompanije je uspostavljanje najvišeg mogućeg stepena zadovoljstva korisnika i dugovorčne saradnje, te je uzevši u obzir tu činjenicu opredeljenje kompanije uspešno i na obostano zadovoljstvo rešen prigovor, čiji je uzrok uklonjen i obezbeđeni uslovi da se isti ne ponovi.

### 3. Postupanje sa prigovorom

Po prijemu svih potrebnih informacija definisanih **Obrascem za prigovore**, odnosno naknadnim dopunama (dostavljenim u roku od 3 dana) koje su neophodne za adekvatno rešavanje (potencijalne) neusaglašenosti pokreće se, od strane Predstavnik rukovodstva (odnosno Direktora, ukoliko se konkretni prigovor odnosio na Predstavnik rukovodstva) sa aktivnostima primene sistemskih mera za utvrđivanje uzroka koji je doveo do pojave prigovora, preispitivanja potrebnih resursa i primena mera za adekvatan odgovor na prigovor, kao i realizacije konkretnih mera radi pozitivne realizacije prigovora, na zadovoljstvo podnosioca i radi obezbeđivanja da se neusaglašenost koja je dovela do pojave prigovora neće ponoviti.

Prilikom prijema, svaki prigovor se početno ocenjuje prema kriterijumima kao što su težina, posledice po bezbednost, kompleksnost, uticaj i potreba i mogućnosti brzog delovanja i tom prilikom organizacija ulaže sve napore u istraživanje svih relevantnih okolnosti i informacija u vezi sa prigovorom (primereno ozbiljnosti, učestalosti, odnosno težini prigovora).

