

	PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA		PR07
	<i>Laboratorija CH IHTM Studentski trg 12–16, 11000 Beograd</i>	<i>Strana 1 Ukupno strana 3</i>	

PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA

SADRŽAJ

IZMENE DOKUMENTA

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE
2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA
3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE
4. OPIS AKTIVNOSTI
 - 4.1 Prijem prigovora
 - 4.2 Preispitivanja i rešavanje prigovora

5. ZAPISI

Izradio	Preispitao i odobrio	Izdanje/ izmena	Datum važećeg izdanja/izmene	Datum prvog izdanja
Boban Anđelković, rukovodilac sistema menadžmenta	Dejan Gođevac, izvršni rukovodilac	1/1	19.10.2020.	01.12.2019.

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Predmet ove procedure je da definiše aktivnosti koje se odnose na postupak rešavanja prigovora primljenih od zainteresovanih strana kako na izvršenu uslugu uključujući rezultate ispitivanja tako i na ostale elemente delovanja laboratorije (komunikacija, rešavanje postupaka od interesa i sl.), kao i da se utvrde odgovornosti i ovlašćenja za izvršavanje ovih aktivnosti. Ova Procedura se primenjuje u Laboratoriji Centra za hemiju Univerziteta u Beogradu **Naučne ustanove** – Institut za hemiju, tehnologiju i metalurgiju – Instituta od nacionalnog značaja **za Republiku Srbiju** (u daljem tekstu: Laboratorija CH IHTM).

Ova procedura se na zahtev dostavlja korisniku usluga. Laboratorija CH IHTM je odgovorna za sve odluke prilikom sprovođenja procesa postupanja sa prigovorima. Proceduru primenjuju zaposleni koji ostvaruju neposredni kontakt sa podnosiocem prigovora, a za njenu primenu je odgovoran RSM.

2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

SRPS ISO/IEC 17000:2007 Ocenjivanje usaglašenosti - Rečnik i opšti principi
SRPS ISO 9000:2015 Sistemi menadžmenta kvalitetom - Osnove i rečnik
SRPS ISO/IEC 17025:2017 Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i etaloniranje
Procedura za korektivne mere (PR06)
Procedura za upravljanje zapisima (PR02)

3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

3.1 Definicije

Prigovor – iskaz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji u vezi sa aktivnostima ili rezultatima te laboratorije, na koji se očekuje odgovor (SRPS ISO/IEC 17025:2017)

Hyperlink – način povezivanja dokumenata u elektronskom okruženju

3.2 Skraćenice

Laboratorija CH IHTM – Laboratorija Centra za hemiju Univerziteta u Beogradu **Naučne ustanove** – Institut za hemiju, tehnologiju i metalurgiju – Instituta od nacionalnog značaja **za Republiku Srbiju**
RSM – Rukovodilac sistema menadžmenta
OSS – Ovlašćeni stručni saradnik
VP – Vlasnik procesa
PR – Procedura
TD – Tehnički dokument

4. OPIS AKTIVNOSTI

4.1 Prijem prigovora

Prigovor kao pismeno ili usmeno izražavanje nezadovoljstva zainteresovane strane na izvršenu uslugu, odnosno pojedine elemente poslovnih aktivnosti (npr. komunikacija sa klijentima, prijem uzoraka i sl.) se smatra prihvatljivim i verodostojnim ukoliko je potkrepljen dokazima i/ili razumnim argumentima. Ukoliko prigovor u pisanoj formi nije jasan i potkrepljen sa dovoljno argumenata, Ovlašćeni stručni saradnik (OSS) kontaktira podnosioca prigovora u cilju objašnjavanja nejasnoća ili dobijanja dodatnih informacija, pri čemu potvrđuje prijem prigovora. Ukoliko se radi o usmenom izražavanju nezadovoljstva, zaposleni koji je ostvario kontakt sa nezadovoljnim licem je u obavezi da zapiše činjenice iz komunikacije i da ih referiše OSS-u. Ukoliko je moguće i potrebno, OSS ostvaruje dodatni kontakt sa licem koje je usmenim putem izrazilo nezadovoljstvo u cilju prikupljanja svih relevantnih informacija koje se odnose na izraženo nezadovoljstvo.

4.2 Preispitivanja i rešavanje prigovora

Nakon utvrđivanja da se prigovor odnosi na aktivnosti Laboratorije CH IHTM i dobijanja dovoljno informacija neophodnih za razmatranje istog, OSS prigovor unosi u *Registar prigovora TD09* u elektronskoj formi koji se nalazi na Serveru. Podaci obuhvataju redni broj, datum prijema, broj protokola (ukoliko se prigovor odnosi na laboratorijsko ispitivanje), identifikaciju korisnika usluga, opis prigovora, rezultat preispitivanja i podatak o informisanju podnosioca prigovora.

Ugovorom sa korisnikom usluga (potpisani Zahtev za ispitivanje se takođe smatra ugovorom), kao i Opštim pravilima poslovanja definisano je da se, za potrebe rešavanja prigovora informacije koje su vlasništvo klijenta (npr. rezultati ispitivanja i sl.) i smatraju se poverljivim, mogu učiniti javno dostupnim na zahtev i u skladu sa važećim materijalnim propisima, ali u svakom slučaju, ukoliko su takve informacije predmet prigovora, OSS obaveštava vlasnika informacija (elektronskom poštom, pisanim putem i sl.) da su iste predmet prigovora, ne navodeći bilo kakve bliže detalje u vezi istog.

OSS samostalno ili uz pomoć VP na čije se aktivnosti odnosi prigovor razmatra navode prigovora i procenjuje da li je isti opravdan ili ne. U tom kontekstu, vrši se poređenje navoda iz prigovora sa elementima koji se odnose na korišćenu metodu ispitivanja, način izveštavanja, rezultat ispitivanja, rok izvršenja usluge, proverava se tok uzorka kroz laboratoriju od prijema, ispitivanja do izdavanja izveštaja o ispitivanjima kao i svi drugi detalji koji su bitni za rešavanje prigovora. Rezultati preispitivanja se unose u Registar, a ukoliko analiza pokaže da je prigovor odnosno izraženo nezadovoljstvo klijenta opravdano, OSS utvrđuje formalizovanu neusaglašenost i u dogovoru sa licem koje treba da sprovede odgovarajuće aktivnosti, dogovara iste kao i rokove izvršenja a sve u skladu se definisanim u *Proceduri za korektivne mere PR06*. U ovom slučaju Registar prigovora se povezuje *hyperlink*-om sa odgovarajućim mestom u *Registru neusaglašenosti i korektivnih mera TD08*.

Ako se proverom navoda i uvidom u odgovarajuće zapise ustanovi da je prigovor neopravdan, OSS obaveštava o tome korisnika neposredno nakon preispitivanja. Takođe, ukoliko je prigovor opravdan, OSS sukcesivno obaveštava korisnika usluga o toku rešavanja a o konačnom rezultatu rešavanja prigovora pisanim putem, ne kasnije od 10 dana od dana prijema prigovora.

5. ZAPISI

Naziv dokumenta	Rok čuvanja	Mesto čuvanja	Dokument formira	Forma	Broj obrasca
Registar prigovora	Trajno	Server	Ovlašćeni saradnik	Elektronski	TD09
Registar neusaglašenosti i korektivnih mera	Trajno	Server	RSM	Elektronski	TD08

IZMENE DOKUMENTA

Strana	Datum izmene	Opis izmene
2.	19.10.2020.	Promena naziva Instituta: Prethodni naziv: Univerzitet u Beogradu, Naučna ustanova Institut za hemiju, tehnologiju i metalurgiju – Institut od nacionalnog značaja Novi naziv: Univerzitet u Beogradu— Institut za hemiju, tehnologiju i metalurgiju – Institut od nacionalnog značaja za Republiku Srbiju