

## REŠAVANJE PRIGOVORA

Autor: A. Dimitrov

Potpis:

Ver. *[Signature]*  
1.0 *Datum usvajanja*  
07.10.2022

Odobrio: M. Blagojević

Potpis:

*Mirjana Jelić*  
Datum i revizije

Oznaka dokumenta

**DO.140.13**

**SADRŽAJ:**

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE .....	3
2. VEZA SA STANDARDIMA I DRUGIM DOKUMENTIMA.....	3
3. DEFINICIJE.....	3
4. POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA .....	3
4.1. Prijem prigovora .....	3
4.2. Analiza, istraživanje i validacija prigovora .....	4
4.3. Odgovornosti i preporuke.....	5
5. DISTRIBUCIJA .....	5
6. PRILOZI.....	6
7. LISTA IZMENA .....	6

## REŠAVANJE PRIGOVORA

### **1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE**

Ovim dokumentom definišu se aktivnosti, učesnici i odgovornosti u rešavanju prigovora i propisuje postupak koji se sprovodi prilikom rešavanja prigovora koji su upućeni Laboratoriji da bi se obezbedilo ispunjenje zahteva referentnog standarda SRPS ISO/IEC 17025:2017 sa ciljem ispunjenja zahteva korisnika ili zainteresovanih strana i povećanja njihovog zadovoljstva.

Ova procedura se primenjuje u Laboratoriji za magnetska merenja i etaloniranje, IRC SENIS DOO (u daljem tekstu Laboratorija).

### **2. VEZA SA STANDARDIMA I DRUGIM DOKUMENTIMA**

*ISO 9001:2015*

*5 Liderstvo*

*5.1.2 Usredsređenost na korisnika*

*8 Realizacija operativnih aktivnosti*

*8.2. Zahtevi za proizvode i usluge*

*8.2.1. Komuniciranje sa korisnikom*

*8.2.2. Utvrđivanje zahteva za proizvode i usluge*

*9 Vrednovanje performansi*

*9.1.2 Zadovoljstvo korisnika*

*10 Poboljšavanje*

*10.2 Neusaglašenost i korektivna mera*

*ISO/IEC 17025:2017*

*7.9 Prigovori*

*7.10 Neusaglašeni posao*

- *Korektivne mere, DO.140.04*
- *Upravljanje neusaglašenostima, DO.140.05*

### **3. DEFINICIJE**

**Zadovoljstvo korisnika** - mišljenje korisnika o stepenu do kojeg su ispunjeni njegovi zahtevi.

**Prigovor** - izraz nezadovoljstva, koji je upućen Senis-u od strane bilo koje osobe ili organizacije u vezi sa aktivnostima koje se sprovode prilikom pružanja usluge etaloniranja na koji se očekuje odgovor.

### **4. POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA**

#### **4.1. Prijem prigovora**

Prigovori na aktivnosti Laboratorije se u pisanoj formi primaju, neposrednom predajom u prostorijama organizacije ili poštom (elektronskom ili običnom). Ukoliko se prigovor uputi usmenim putem (u direktnom razgovoru ili telefonom), lice koje je uspostavilo kontakt sa podnosiocem prigovora, dužno je da ga obavesti da usmene navode mora da potvrди pisanim putem, na obrascu organizacije *Ob.DO.140.13.02 Prijava prigovora* (Prilog 1), koji je javno dostupan na web – sajtu organizacije [www.senis.rs](http://www.senis.rs), u pdf. formi. Prigovori se upućuju na zvaničnu e-mail adresu Laboratorije *calibration@senis.rs*.

#### **4.1.1. Evidencija prigovora**

Pre evidentiranja prigovora i otvaranja predmeta prigovora rukovodilac laboratorije i/ili menadžer kvaliteta, proveravaju, da li se podnesak uopšte može smatrati prigovorom (postojanje adrese podnosioca prigovora, identifikacija podnosioca prigovora, datum kada je prigovor upućen, predmet prigovora sa eventualnim pozivom na odgovarajuće specifikacije/standard/propise, dokaz kojim se potvrđuje tvrdnja izneta u obrazloženju, potpis ovlašćenog lica, uverenje o etaloniranju i sl.).

## REŠAVANJE PRIGOVORA

Ukoliko analizom sadržaja dostavljenih informacija i/ili dokumenata u vezi prigovora, rukovodilac laboratorije i/ili menadžer kvaliteta utvrde da podaci nisu kompletni ili da ih nema dovoljno na osnovu kojih je moguće pokrenuti postupak za rešavanje, stupaju u kontakt sa podnosiocem prigovora, radi dopune podataka kojima će se prigovor kompletirati u cilju što objektivnijeg rešavanja istog.

Rukovodilac laboratorije i/ili menadžer kvaliteta su odgovorni za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog prigovora.

Primljene prigovore rukovodilac laboratorije evidentira u bazi *Ob.DO.140.13.01 Evidencija prigovora* i nakon toga elektronskom poštom obaveštava direktora i osoblje Laboratorije o primljenom prigovoru.

### **4.2. Analiza, istraživanje i validacija prigovora**

O vrednovanju opravdanosti prigovora, odluku donosi rukovodilac laboratorije ili direktor kao ovlašćeni predstavnik organizacije u slučaju njegovog odsustva. To se unosi u odgovarajuću rubriku obrasca *Ob.DO.140.13.02 Prijava prigovora*, a dalji status se prati kroz bazu *Ob.DO.140.13.01 Evidencija prigovora*.

Nakon što rukovodilac laboratorije, zajedno sa uključenim osobljem Laboratorije, sakupi sve relevantne informacije u vezi rešavanja zahteva podnosioca prigovora, održava sastanak sa menadžerom kvaliteta, na kome zajedno vrše preispitivanje i pripremaju predlog rešenja. Ukoliko je bilo ko od njih bio posredno ili neposredno uključen ili povezan sa aktivnostima koje su predmet prigovora, isti ne učestvuje u rešavanju predmetnog prigovora, a njegovu ulogu preuzima direktor.

Ukoliko je sadržina prigovora složenije prirode rukovodilac laboratorije predlaže direktoru sastav proširene tročlane komisije za rešavanje prigovora. Članovi komisije treba da budu kompetentni, nezavisni, objektivni i nepristrasni u odnosu na predmet prigovora, a po pravilu čine ih zamenik direktora i vodeći inženjeri. Proširena komisija preispituje prigovor i priprema predlog rešenja.

U toku postupka, rukovodilac laboratorije, na zahtev podnosioca prigovora daje obaveštenje o napretku procesa rešavanja prigovora (elektronska pošta ili telefon).

#### **4.2.1. Mere za rešavanje prigovora**

Po izvršenoj analizi, rukovodilac laboratorije i menadžer kvaliteta, zajedno sa uključenim osobljem Laboratorije ili članovima proširene komisije, donose predlog o rešavanju prigovora i odluku o merama koje treba preduzeti. Pri tom popunjavanjavaju odgovarajuću rubriku obrazca *Ob.DO.140.13.02 Prijava prigovora*.

Kao posledica rešavanja prigovora, kada se utvrdi da je prigovor opravdan, mogu se preduzeti neke od aktivnosti kao što su korektivne mere za otklanjanje utvrđenih neusaglašenosti, u skladu sa procedurama *DO.140.05 Upravljanje neusaglašenostima* i *DO.140.04 Korektivne mere*. Nakon svakog prigovora formira se tročlana komisija koju čine direktor, rukovodilac laboratorije i menadžer kvaliteta i utvrđuje se da li treba ažurirati bazu rizika i prilika u Laboratoriji.

Ukoliko je predmet prigovora, osporavanje tačnosti rezultata laboratorijskih aktivnosti, mere za rešavanje prigovora obuhvataju: proveru zapisa, ponovne proračune, upoređivanje dobijenih rezultata i sl.

Ako je potrebno vrši se ponavljanje etaloniranja istom metodom i tom prilikom u procesu ne učestvuje lice koje je prvo bitno sprovodilo etaloniranje.

Ukoliko je potrebno angažovanje eksterne laboratorije za etaloniranje, kao treće nezavisne strane za rešavanje prigovora, troškove snosi podnositelj prigovora (ukoliko su rezultati uporedivi) ili Laboratorija (ukoliko se dobijeni rezultati razlikuju od njenih).

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

#### **4.2.2. Zatvaranje prigovora**

Odluka se definiše na obrascu *Ob.DO.140.13.02 Prijava prigovora* (u dva primerka), i potpisuje je rukovodilac laboratorije. Jedan primerak u PDF formatu rukovodilac laboratorije uz dopis sa obrazloženjem o završetku postupka sa prigovorom daje ili šalje podnosiocu prigovora, a drugi stavlja u dosije predmeta rešavanja. Uz

dopis o završetku postupka sa prigovorom se dostavljaju, po potrebi prateći dokumenti (dopuna-izmena Sertifikata o etaloniranju i dr.) sa potvrdom o opravdanosti ili ne primljenog prigovora

Podnositelj prigovora se obaveštava elektronskom poštom o odluci u roku ne dužem od 15 dana od dana kada je prigovor primljen. Rok za rešavanje može biti produžen u slučaju da je potrebno dodatno vreme za prikupljanje relevantnih informacija. Ukoliko se rok produži, podnositelj zahteva se elektronskom poštom obaveštava o tome. Razmatranje prigovora i odluke po njima, nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorskim merama prema predmetnom podnosiocu zahteva. Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan odlukom, može podneti žalbu na donešenu odluku.

#### **4.2.3. Vođenje zapisa o prigovorima**

Za svaki predmet rešavanja prigovora rukovodilac laboratorije u Laboratoriji čuva dosije tih predmeta u obeleženom ormariću pod ključem. Dosijeima predmeta rešavanja prigovora isključivo rukovodi rukovodilac laboratorije, a u slučaju odsustva zamenjuje ga menadžer kvaliteta. Pored prigovora na utvrđenom obrascu *Ob.DO.140.13.02 Prijava prigovora*, dosije mora da sadrži odluku o prihvatanju ili neprihvatanju prigovora, popis svih aktivnosti i mera preduzetih u vezi sa postupkom rešavanja prigovora tj. sva relevantna dokumenta koja se odnose na njihovo sprovođenje.

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

Pristup tehničkim zapisima koji se formiraju u laboratoriji imaju samo lica zaposlena u laboratoriji, uz obaveznu saglasnost rukovorioca laboratorije, kako bi se obezbedila poverljivost i sigurnost radi sprečavanja neovlašćenog iznošenja informacija koje mogu naneti štetu korisniku usluga.

Svi elektronski podaci do kojih se došlo u procesu rešavanja prigovora kao i elektronski podaci koji su dostavljeni od strane korisnika usluga moraju biti zaštićeni. Pristup tim podacima imaju samo lica zaposlena u laboratoriji, korišćenjem šifre dodeljene od strane administratora baze prema pravu pristupa pojedinim bazama koju definiše administrator/manadžer IT sektora, uz obaveznu saglasnost rukovorioca laboratorije. Arhiviranje i čuvanje kopija elektronskih dokumenata i podataka vrši se u skladu sa procedurom *DO.130.04 Pravilnik o korišćenju računara*.

Čuvanje elektronske kopije *Ob.DO.140.13.02 Prijava prigovora* je obavezno u vremenskom roku koji je propisan za čuvanje štampane kopije. Elektronska kopija *Ob.DO.140.13.02 Prijava prigovora* se smešta na sledećoj putanji server/Calibration lab/Calibration certificates & Dokumentation.

*Ob.DO.140.13.01 Evidencija prigovora* jednom godišnje se pregleda da se vidi koji prigovori su rešavani i kakvi su ishodi rešavanja, pa se to koristi kao ulazni podatak za preispitivanje od strane rukovodstva laboratorije.

#### **4.3. Odgovornosti i preporuke**

Za preispitivanje aktuelnosti i ažuriranje, kao i za tumačenje odredbi ove procedure odgovoran je Menadžer kvaliteta. Za sprovođenje ove procedure odgovorni su rukovodilac laboratorije, menadžer kvaliteta i direktor.

Za vođenje zapisa o analizama grešaka i pokretanje odgovarajućih korektivnih mera, kao i izveštavanje o broju i vrsti prigovora odgovoran je menadžer kvaliteta.

Jednom godišnje, tokom preispitivanja od strane rukovodstva, se analiziraju dobijeni prigovori i žalbe, način rešavanja istih, donete odluke i preduzete mere prema proceduri *DO.140.04 Korektivne mere*.

### **5. DISTRIBUCIJA**

Ovaj dokument koriste svi učesnici u postupku rešavanja prigovora koje se odnose na Laboratoriju, u domenu svojih nadležnosti.

Ova procedura kao i obrazac *Ob.DO.140.13.02 Prijava prigovora*, u srpskoj i engleskoj verziji za korisnike van Republike Srbije, dostupni su na sajtu [www.senis.rs](http://www.senis.rs) u delu koji se odnosi na laboratorijske aktivnosti. Prilikom potpisivanja *Ugovora o etaloniranju* a pre slanja istog, korisnik se obaveštava elektronskom poštom da na sajtu [www.senis.rs](http://www.senis.rs) može da pronadje Proceduru za rešavanje prigovora kako bi se upoznao sa tokom aktivnosti prilikom rešavanja eventualnog prigovora, kao i obrazac za prijavu prigovora.

**6. PRILOZI**

.br.	Oznaka zapisa	Naziv zapisa / priloga	Rok čuvanja
1.	Ob.DO.140.13.01	Evidencija prigovora	trajno
2.	Ob.DO.140.13.02	Prijava prigovora	trajno

**7. LISTA IZMENA**

Broj izmene	Brojevi strana	Opis izmene	Datum izmene
1	4,5,6	Jasnije definisanje prijema prigovora i čuvanja dokumentacije vezano za proces rešavanja prigovora	06.11.2019.
2	Sve	Promena imena na SENIS AD	13.05.2022
3	5,6	Promena načina dostavljanja informacija korisniku usluga o postupanju sa prigovorom	07.10.2022