

PROCEDURA

Postupanje sa prigovorima na rad Laboratorije

1. Svrha

Svrha ove Procedure je da definiše aktivnosti, učesnike i odgovornosti u rešavanju prigovora, da dokumentuje proces postupanja sa prigovorima upućenim Laboratoriji, kao i da obezbedi ispunjenje zahteva iz t. 7.9 referentnog standarda SRPS ISO/IEC 17025:2017.

2. Primena

Ova Procedura primenjuje se u Laboratoriji za etaloniranje, ELEKTROTEHNIČKI INSTITUT DEC DOO ZRENJANIN (u daljem tekstu Laboratorija).

3. Prijem prigovora

Postupak za postupanje sa prigovorima dostupan je bilo kojoj zainteresovanoj strani i nalazi se na web sajtu organizacije www.dec.rs. Prigovori na aktivnosti Laboratorije primaju se u pisanom obliku. 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 potvrdi pisanim putem, na svom memorandumu ili na obrascu organizacije PR9-1: Prigovor/žalba (Prilog 1), koji je javno dostupan na web –sajtu, u pdf. formi. Prigovori se upućuju na zvaničnu e-mail adresu Laboratorije. Klijent je dužan da prigovor dostavi popunjen u dva primerka. Podnosicu prigovora se potvrđuje prijem prigovora.

3.1 Evidencija prigovora

Po prijemu prigovora, Rukovodilac kvaliteta i/ili Tehnički rukovodilac Laboratorije, kao ovlašćeni predstavnici organizacije primaju prigovore i zavode ih u delu „Delovodni broj”, potpisuju i jedan primerak daju klijentu ili šalju potvrdu prijema elektronskim putem. Klijent je u obavezi da u delu „Osnovni podaci na šta se odnosi prigovor / žalba” precizno identifikuje na šta se odnosi prigovor u radu Laboratorije, a u delu „Detaljnije informacije na šta se odnosi prigovor / žalba:” navede sve relevantne podatke.

Ukoliko analizom sadržaja prigovora, ovlašćeni predstavnik organizacije utvrdi da podaci nisu kompletni ili da nema dovoljno podataka na osnovu kojih je moguće pokrenuti postupak za rešavanje, stupa u kontakt sa podnosiocem prigovora, radi dopune podataka kojima će se prigovor kompletirati. Pod kompletnošću prigovora podrazumeva se: 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 i potpis ovlašćenog lica.

Nakon toga, obaveštavaju se direktor i osoblje Laboratorije o primljenom prigovoru i isti prosleđuje ovlašćenom licu u Laboratoriju, koji je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog prigovora.

4. Analiza, istraživanje i validacija prigovora

O vrednovanju opravdanosti prigovora, odluku donosi ovlašćeni predstavnik organizacije, što i unosi u odgovarajuću rubriku obrasca Prigovor/žalba. Ovlašćeni predstavnik organizacije šalje klijentu potvrdu o opravdanosti ili ne, primljenog prigovora.

Nakon što Tehnički rukovodilac sakupi sve relevantne informacije u vezi rešavanja zahteva klijenta, održava sastanak sa Rukovodiocem kvaliteta, na kome zajedno rešavaju prigovor. U proces rešavanja može biti uključeno i drugo osoblje, koje nije učestvovalo u realizaciji datog posla. U toku postupka, ovlašćeni predstavnik oraganizacije je obavezan da obaveštava klijenta (elektronska pošta ili telefon) o napretku procesa rešavanja prigovora.

4.1 Mere za rešavanje prigovora

Po izvršenoj analizi, Tehnički rukovodilac Laboratorije i Rukovodilac kvaliteta, zajedno sa uključenim osoblje Laboratorije, donose predlog o rešavanju prigovora i odluku o merama koje treba preduzeti.

Kao posledica rešavanja prigovora, mogu se preduzeti neke od aktivnosti kao što su korektivne mere za otklanjanje utvrđenih neusaglašenosti, u skladu sa procedurom PR.10: Neusaglašenosti, korektivne mere i mere za poboljšavanje u Laboratoriji za etaloniranje.

Ukoliko je predmet prigovora, osporavanje tačnosti rezultata laboratorijskih aktivnosti, mere za rešavanje prigovora obuhvataju: proveru zapisa, ponovne proračune, upoređivanje dobijenih rezultata i sl. Ukoliko je izvodljivo, vrši se ponavljanje etaloniranja istom ili drugom metodom. Pri ponavljanju etaloniranja ne učestvuju lica koje je prvobitno sprovodilo etaloniranje.

Ukoliko je predmet prigovora osporavanje usaglašenosti rezultata sa specifikacijama/standardima/propisima, po potrebi se može zatražiti i mišljenje eksternog stručnog osoblja.

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

U postupku rešavanja prigovora ovlašćeni predstavnik oraganizacije, može da donese odluku o preduzimanju vanredne interne provere ili nadziranja rada zaposlenih.

4.2 Zatvaranje prigovora

Ovlašćeni predstavnik oraganizacije, donosi konačnu odluku o predmetnom zahtevu klijenta, uzimajući u obzir sve dostavljene relevantne informacije. Odluka se definiše na obrascu „Rešenje” (u dva primerka), a potpisuje je Tehnički rukovodilac Laboratorije, dok Rukovodilac kvaliteta jedan primerak daje klijentu, a drugi stavlja u predmet rešavanja prigovora. Uz dopis o završetku postupka sa prigovorom se dostavljaju, po potrebi prateći dokumenti (dopuna-izmena Sertifikata o etaloniranju i dr.).

Podnosilac zahteva se obaveštava o odluci u roku ne dužem od 15 dana od dana kada je evidentiran. Razmatranje prigovora i odluke po njima, nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorским merama prema predmetnom podnosiocu zahteva. Ako klijent nije zadovoljan odlukom, može podneti žalbu na donešenu odluku na utvrđenom obrascu i opet ga predati ovlašćenom predstavniku oraganizacije. Postupak se ponavlja. Ako se postupak ne okonča ni nakon drugog pokušaja, klijent se može obratiti Osnovnom sudu u Zrenjaninu.

4.2.1 Vođenje zapisa o prigovorima

Svaki predmet rešavanja prigovora obavezno sadrži: pisani prigovor na utvrđenom obrascu ili memorandumu klijenta, odluku ovlašćenog predstavnika organizacije, i sva relevantna dokumenta, koja se odnose na njegovo rešavanje.

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

5. Odgovornosti i preporuke

Za preispitivanje aktuelnosti i ažuriranje, kao i za tumačenje odredbi ove Procedure odgovoran je Rukovodilac kvaliteta.

Za sprovođenje ove Procedure odgovorni su Rukovodilac kvaliteta i Tehnički rukovodilac Laboratorije.

6. Pregled zapisa i prilozi

Tabela 1 – Pregled zapisa

Naziv zapisa	Oznaka obrasca (Broj priloga)	Način upravljanja	Način čuvanja	Mesto čuvanja	Vreme čuvanja	Napomena
Prigovor/žalba	PR9-1 (Prilog 1)	e-mail	elektronski/ papirno	Arhiva Laboratorije za etaloniranje	5 godina	