

 Ogranak RB KOLUBARA	PL.7.9.1
REŠAVANJE PRIGOVORA Odobrio: Rukovodilac Centra Datum: 12.06.2020.	Izdanje: Peto
	Datum: 12.06.2020.

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Predmet ove procedure je definisanje aktivnosti prijema, vrednovanja i donošenja odluka o prigovorima korisnika usluga Centra za ispitivanje uglja i otpadnih voda za sve aktivnosti za koje je Centar odgovoran, a koje se obavljaju u toku ili po završetku realizacije ugovora ili naloga za laboratorijska ispitivanja, kao i da utvrdi odgovornosti i ovlašćenja učesnika u rešavanju prigovora.

2. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Prigovor – iskaz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji, u vezi sa aktivnostima ili rezultatima te laboratorije, na koji se očekuje odgovor;

Laboratorija – telo koje obavlja jednu ili više od sledećih aktivnosti:

- ispitivanje,
- etaloniranje,
- uzorkovanje, povezano sa ispitivanjem ili etaloniranjem koje sledi nakon toga;

Prerada – Ogranak (Organizaciona celina) Prerada;

Centar – Centar za ispitivanje uglja i otpadnih voda;

RC – Rukovodilac Centra;

LOK – Lice odgovorno za kvalitet - Glavni inženjer za QMS.

3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- Standard SRPS ISO/IEC 17025:2017;
- Poslovnik sistema kvaliteta Centra;
- Korektivne mere (PL.8.7.1);
- Rešavanje neusaglašenog posla (PL.7.10.1).

4. POSTUPAK

4.1 Odgovornosti

Rukovodilac Centra je odgovoran za sadržaj i primenu ove procedure. Za svoj rad je odgovoran Direktor Prerade.

LOK je odgovorno za neposredno sprovođenje ove procedure u Centru. Za svoj rad je odgovorno Rukovodiocu Centra.

Svi zaposleni u Centru, uključeni u rešavanje prigovora, su dužni da se pridržavaju odredaba ove procedure.

4.2 Prijem i evidencija prigovora

Centar može da primi prigovore na realizovane laboratorijske aktivnosti koji se odnose na dobijene rezultate ispitivanja uključujući i aktivnosti i greške u uzorkovanju, izbor opreme, izbor metoda ispitivanja i nedostatke u Izveštajima o ispitivanju. Pored toga, prigovori se mogu odnositi i na način i rokove vršenja usluge, komunikaciju sa korisnikom, odnos zaposlenih u Centru prema podnosiocu prigovora, cenu usluge, način dostave rezultata, prekoračenje utvrđenih rokova za izdavanje Izveštaja o ispitivanju, nepoštovanje uslova datih u ugovoru, neusklađenost sa referentnim dokumentima, pružanje tehničko - administrativnih usluga korisniku i slično.

Dobijen prigovor od korisnika usluga u pisanoj formi dostavlja se Rukovodiocu Centra. Prigovor po prijemu evidentira LOK na obrascu Izveštaj o prigovoru korisnika (FL.7.9.1.0.1) koji je dat u prilogu 1 ove procedure. Prigovor u pisanoj formi treba da bude jasno definisan i praćen dokazima pa se takav način i sugeriše korisniku u slučaju usmene najave prigovora na kvalitet usluga Centra.

Kontrolisao : Datum: 12.06.2020.	Primio : Datum :	Kopija broj :
-------------------------------------	---------------------	---------------

Ukoliko analizom sadržaja prigovora RC utvrdi da podaci nisu kompletni ili da nema dovoljno podataka na osnovu kojih je moguće pokrenuti postupak za rešavanje prigovora, stupa u kontakt sa podnosiocem prigovora, radi dopune podataka kojima će se prigovor kompletirati.

Poslednje izdanje Procedure (PL.7.9.1) Rešavanje prigovora sa oznakom „nekontrolisana kopija“ je dostupno bilo kojoj zainteresovanoj strani na njen zahtev.

Nakon prijema prigovora, Rukovodilac Centra mora da utvrdi da li je prigovor u vezi sa aktivnostima za koje je Centar odgovoran i, ukoliko jeste, potvrđuje pisanim putem podnosiocu prigovora prijem istog. U suprotnom, dostavlja dopis podnosiocu da je podneti prigovor izvan domena rada Centra za ispitivanje uglja i otpadnih voda.

Centar snosi odgovornost za sve svoje odluke koje su proistekle na svim nivoima odlučivanja, i shodno tome vrlo ozbiljno shvata sve prigovore, poklanja im posebnu pažnju i odmah reaguje na njih.

4.3 Analiza, istraživanje i validacija prigovora

Rukovodilac Centra određuje Tim za prigovore u usmenoj formi od kompetentnog osoblja Centra koje je nezavisno u odnosu na dostavljeni prigovor i koje nije posredno ili neposredno bilo uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet prigovora u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti.

Tim za prigovore je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija radi vrednovanja primljenog prigovora i vrši detaljnu analizu aktivnosti ili dokumentacije na koju se prigovor odnosi. U toku istraživanja prigovora Tim može zatražiti objašnjenja i informacije od osoblja koje je posredno ili neposredno bilo uključeno ili povezano sa aktivnostima na koje se prigovor odnosi.

Na osnovu svih prikupljenih podataka, Tim za prigovore analizira navode i opravdanost prigovora. Ukoliko preispitivanjem Tim predloži da se prigovor u potpunosti ili delimično prihvata onda RC pismeno izveštava korisnika da je prigovor usvojen i da je rešavanje u toku. Za prigovore koji nisu osnovani, Rukovodilac Centra priprema pismeno obaveštenje, uz prilaganje odgovarajućih dokaza i dostavlja ih podnosiocu prigovora.

4.4 Rešavanje prigovora

Po završenom preispitivanju Tim za prigovore pristupa rešavanju prigovora u skladu sa procedurama, dokumentacijom i drugim resursima koji mu stoje na raspolaganju za prigovorenu uslugu. Kao posledica rešavanja prigovora mogu se preduzeti neke od aktivnosti kao što su korektivne mere za otklanjanje utvrđenih neusaglašenosti, u skladu sa Procedurama Korektivne mere (PL.8.7.1) i Rešavanje neusaglašenog posla (PL.7.10.1). Tim za prigovore parcijalno ili kompletno dostavlja predloge rešenja Rukovodiocu Centra koji preduzima dalje potrebne aktivnosti za realizaciju konkretnih mera za rešavanje prigovora. U postupku rešavanja prigovora RC može da donese i odluku o preduzimanju vanredne interne provere ili nadzora rada zaposlenih.

Tokom rešavanja prigovora Centar za ispitivanje uglja i otpadnih voda se pridržava principa da istraživanje i odluka o prigovoru ne smeju da rezultiraju nikakvom diskriminatorskom radnjom protiv podnosioca prigovora.

Posle sprovedenih mera za rešavanje prigovora, Rukovodilac Centra daje pisanim putem, zvanično obaveštenje podnosiocu prigovora o završetku postupka sa prigovorom u roku ne dužem od 30 dana od dana prijema prigovora. Uz dopis o završetku postupka se dostavljaju, po potrebi prateći dokumenti.

Lice odgovorno za kvalitet, po završetku postupka, formira kompletan dosije o realizaciji prigovora koji obavezno sadrži: pisani prigovor, sva relevantna dokumenta prikupljena u postupku, Izveštaj o prigovoru, odgovor podnosiocu prigovora i detaljne informacije o preduzetim merama. Rukovodstvo Centra vrši, jednom godišnje, uvid u navedene informacije i analizira opisane prigovore kao i efektivnost eventualnih korektivnih mera kao ulazni element preispitivanja od strane rukovodstva i priliku za ažuriranje rizika. Razmatranjem i rešavanjem prigovora, centar dolazi i do saznanja koja koristi za poboljšanje sopstvenog sistema kvaliteta.

Nepridržavanje odredaba ove procedure smatra se težom povredom radne obaveze.

5. ZAPISI

- Izveštaj o prigovoru korisnika;
- Predlog korektivnih mera;
- Kompletan dosije o realizaciji prigovora.

6. PRILOZI

Prilog 1. Izveštaj o prigovoru korisnika (FL.7.9.1.0.1).

Prilog 1

 Ogranak RB KOLUBARA	FL.7.9.1.0.1
IZVEŠTAJ O PRIGOVORU KORISNIKA	Datum: Broj:

Podnosilac prigovora, naziv i adresa:	
Broj/datum prigovora	
Predmet prigovora	
Zahtev/Ugovor	
Broj izveštaja	
OPIS PRIGOVORA: LOK Datum: _____	
Preispitivanje prigovora je izvršeno _____ i predlaže se da se prigovor: (Datum)	
U celini prihvati ☐ Delimično prihvati ☐ Odbije ☐	Tim za prigovore 1) _____ (Vođa tima) 2) _____ (Član tima) 3) _____ (Član tima)
OBRAZLOŽENJE: Vođa Tima Datum: _____	
PREDLOG REŠENJA TIMA ZA PRIGOVORE:	
Na osnovu predloga nalažem da se mere (boldovati):	preduzimaju ne preduzimaju
Rok za rešavanje:	Rukovodilac Centra Datum: _____

Dostavljeno:

- Arhivi QMSL