



ПР-7.9 РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА

Издање/ Измена: 1/4

Датум: 16.04.2025.

Одобрио:	Невена Мићић Стојковић
Функција:	Руководилац квалитета

Садржај:

1	ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ.....	2
2	ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ.....	2
3	ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА	2
4	ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА.....	2
5	ОПИС АКТИВНОСТИ.....	3
5.1	Пријем приговора	3
5.2	Преиспитивања и решавање приговора	3
6	ДОКУМЕНТОВАНOST	3
7	ПРИЛОЗИ.....	4
8	ЛИСТА ИЗМЕНА.....	4



1 ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Предмет ове процедуре је да дефинише активности које се односе на поступак решавања приговора примљених од заинтересованих страна како на извршену услугу укључујући резултате испитивања тако и на остале елементе деловања лабораторије (комуникација, решавање поступака од интереса и сл.), као и да се утврде одговорности и овлашћења за извршавање ових активности. Ова Процедура се примењује у Акционарском друштву „Електропривреда Србије“ Београд, Огранак РБ Колубара, Огранак Површински копови Барошевац, Погон Тамнава - Источно поље, РЈ Лабораторија Тамнава, 11 564 Степојевац (у даљем тексту Лабораторија).

Ова процедура се на захтев доставља кориснику услуга. Лабораторија је одговорна за све одлуке приликом спровођења процеса поступања са приговорима. Руководилац квалитета је одговоран за израду упитника и плана спровођења анкете, анализу попуњених упитника и израду извештаја за руководство о степену задовољења корисника услуге. РК успоставља, примењује и држава ову процедуру.

Управник за Лабораторију Тамнава је одговоран за предузимање мера ради повећања степена задовољства корисника услуга. УЛ је одговоран за преиспитивање и решавање приговора корисника услуга.

2 ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

Приговор - исказ незадовољства било које особе или организације упућен лабораторији у вези са активностима или резултатима те лабораторије, на који се очекује одговор (SRPS ISO/IEC 17025:2017 т.3.2).

3 ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SRPS ISO/IEC 17000:2007 Оцењивање усаглашености – Речник и општи принципи,
- SRPS ISO/IEC 17025:2017 Општи захтеви за компетентност лабораторија за испитивање и еталонирање,
- ПР-7.10_8.7 Управљање неусаглашеним послом и корективним мерама,
- ПР-8.9 Преиспитивање од стране руководства.

4 ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА

Одговорности и овлашћења су дефинисана одговарајућим одлукама и решењима за особље ангажовано у Лабораторији, Правилником о организацији и систематизацији послова у Акционарском друштву „Електропривреда Србије“ (укључујући измене и допуне правилника), Одлуком о основама унутрашњег организовања Електропривреде Србије (укључујући измене и допуне одлуке), уговорима и анексима уговора о раду. Ову процедуру морају да познају и спроводе сви запослени који учествују у реализацији поступка описаног у тачки 5 документа.

Директор РБ Колубара, Управник за Лабораторију Тамнава, Руководилац квалитета су одговорни за спровођење и примену ове процедуре, а сваки непосредни извршилац одговоран је за примену ове процедуре.

Одговорности сваког запосленог у лабораторији дефинисане су у процедури ПР-6.2, тачка 5.1-табела 1.



Овлашћења сваког запосленог у лабораторији дефинисана су картоном запосленог ПР-6.2-О-2.

5 ОПИС АКТИВНОСТИ

5.1 Пријем приговора

Приговор као писмено или усмено изражавање незадовољства заинтересоване стране на извршену услугу, односно поједине елементе пословних активности (нпр. комуникација са клијентима, пријем узорака и сл.) се сматра прихватљивим и веродостојним уколико је поткрепљен доказима и/или разумним аргументима. Уколико приговор у писаној форми није јасан и поткрепљен са довољно аргумената, Управник Лабораторије контактира подносиоца приговора у циљу појашњавања нејасноћа или добијања додатних информација, при чему потврђује пријем приговора. Уколико се ради о усменом изражавању незадовољства, запослени који је остварио контакт са незадовољним лицем је у обавези да га упуту на Управника Лабораторије.

На захтев корисника, Лабораторија, доставља електронском поштом, Процедуру **ПР-7.9 Решавање приговора** у коме је описан целокупан начин поступања са приговорима. Процедура је јавно доступна и на званичном сајту Колубаре у делу Лабораторије – Лабораторија Тамнава.

5.2 Преиспитивања и решавање приговора

Након утврђивања да се приговор односи на активности Лабораторије и добијања довољно информација неопходних за разматрање истог, Управник Лабораторије приговор уноси у **ПР-7.9/О-1 Регистар приговора** и о томе путем електронске поште обавештава Руководиоца квалитета.

Управник Лабораторије разматра наводе приговора и процењује да ли је исти оправдан или не. У том контексту, врши се поређење навода из приговора са елементима који се односе на коришћену методу испитивања, начин извештавања, резултат испитивања, рок извршења услуге, проверава се ток узорка кроз лабораторију од пријема, испитивања до издавања извештаја о испитивањима као и сви други детаљи који су битни за решавање приговора. Резултати преиспитивања се уносе у **ПР-7.9/О-1 Регистар приговора**, а уколико анализа покаже да је приговор односно изражено незадовољство клијента оправдано, Управник Лабораторије у сарадњи са Руководиоцем квалитета утврђује формализовану неусаглашеност и даље се поступа у складу са процедуром **ПР.7.10_8.7 Управљање неусаглашеним послом и корективним мерама**.

Ако се провером навода и увидом у одговарајуће записе установи да је приговор неоправдан, Управник Лабораторије обавештава о томе корисника, непосредно након преиспитивања. Такође, уколико је приговор оправдан, Управник Лабораторије sukcesивно обавештава корисника услуга о току решавања, а о коначном резултату решавања приговора писаним путем, не касније од 10 дана од дана пријема приговора.

6 ДОКУМЕНТОВАНOST

У примени ове процедуре користе се и генеришу следећи записи:

Назив записа	Ознака	Место чувања	Време чувања	Форма
Регистар приговора	ПР-7.9/О-1	на серверу	трајно	електронска



7 ПРИЛОЗИ

Нема.

8 ЛИСТА ИЗМЕНА

Број издања /измене	Кратак опис садржаја измене евиденција	Датум издања/ измене	Израдио/ли или изменио/ли:	Преиспитао/ли:
1/1	У т.4 ПР-7.9, су егзакције дефинисана овлашћења и одговорности.	13.04.2022./ 30.05.2022	Александра Петровић	Александра Петровић
1/2	Промена статута ЕПС-а, прелазак у АД	13.04.2022./ 18.04.2023.	Невена Мићић Стојковић	Александра Петровић
1/3	Тч. 5.1 додат пасус о томе како Лабораторија обезбеђује да процес поступања са приговорима буде доступан заинтересованим странама	13.04.2022./ 14.03.2024.	Невена Мићић Стојковић	Невена Мићић Стојковић
1/4	Избачена РЈ Припрема угља из назива организације и промењена особа која одобрава документ	13.04.2022/ 16.04.2025.	Невена Мићић Стојковић	Невена Мићић Стојковић