



ПРИГОВОРИ

Израдила: др Андреа Косовац руководилац система квалитета Института	Одобрила: др Милана Митровић директор
<i>Овај документ је важећи и без потписа особа које су преиспитале и одобриле документ.</i>	

САДРЖАЈ

Тачка	Садржај	Број стране
1.0	Предмет и подручје примене	3
2.0	Одговорност	3
3.0	Веза са другим документима	4
4.0	Опис поступка	4
4.1	Подношење приговора	4
4.2	Преиспитивање приговора	5
4.3	Покретање и спровођење мера за решавање приговора	6
4.4	Комуникација са корисником	7
5.0	Записи	7
6.0	Прилози	7

1.0 Предмет и подручје примене

Овом процедуром је дефинисан поступак који се спроводи са циљем решавања приговора од стране корисника услуга Института и подразумева следеће активности: примање приговора, вредновање и доношење одлука о приговорима.

Процедура је јавно доступна на сајту Института.

Процедура се примењује у свим лабораторијама Института на локацијама 1 и 2.

Непридржавање процедуре ИЗБИС ПР-13 се третира као нарушавање система квалитета на нивоу Института и након преиспитивања од стране руководства према Процедури ИЗБИС ПР-22 се може и дисциплински третирати.

Процедура је усаглашена са захтевима стандарда **SRPS ISO/IEC 17025:2017, т. 7.9 Приговори.**

2.0 Одговорност

- **Директор:**

- именује члана руководства који ће водити поступак приговора уколико се исти односи на одговорности руководиоца квалитета;
- споразумно решава спорне ситуације са корисницима.

- **Руководилац квалитета:**

- указује помоћ кориснику приликом попуњавања обрасца Приговора (**ИЗБИС О-23**);
- преиспитује оправданост приговора;
- идентификује узроке незадовољства корисника;
- води Регистар приговора (**ИЗБИС О-24**);
- предлаже мере одстрањивања узрока;
- покреће корективне мере;
- обавештава корисника који је поднео приговор о решењу истог (**ИЗБИС О-05**).

- **Руководилац одсека и руководилац лабораторије:**

- указује на лицу места помоћ кориснику приликом попуњавања обрасца Приговора (**ИЗБИС О-23**);
- учествује у преиспитивању оправданости приговора;
- идентификује узроке незадовољства корисника;

- предлаже мере одстрањивања узрока и организује спровођење прописаних мера;
- може бити именован од стране директора за вођење поступка приговора уколико се исти односи на одговорности руководиоца квалитета.

- **Овлашћено особље**

- указује помоћ кориснику приликом попуњавања обрасца Приговора (**ИЗБИС О-23**);
- идентификује узроке незадовољства корисника и
- може да предлаже мере одстрањивања узрока.

3.0 Веза са другим документима

- Особље (ИЗБИС ПР-01)
- Неусаглашени посао (ИЗБИС ПР-14)
- Мере за бављење ризицима и приликама (ИЗБИС ПР-18)
- Корективне мере (ИЗБИС ПР-20)
- Интерне провере (ИЗБИС ПР-21)
- Преиспитивање од стране руководства (ИЗБИС ПР-22)

4.0 Опис поступка

4.1 Подношење приговора

Особље одређене лабораторије је дужно да корисника у иницијалној фази, приликом информисања о услугама испитивања које лабораторија пружа или достављања узорка на анализу, упозна са поступком достављања приговора и решавања истих описаних у овој процедури. Такође, особље је дужно да обавести корисника да је процедура јавно доступна на сајту Института.

Корисник услуга има право да искаже приговор на пружену услугу у одређеној лабораторији Института у свакој фази пружања услуге и то исказујући своје незадовољство квалитетом пружене услуге, непоштовањем рокова, односом запослених према кориснику и сл.

Корисник може поднети приговор у писаној форми на обрасцу **Приговор (ИЗБИС О-23)** који је такође доступан за слободно преузимање на сајту Института. Корисник попуњава први део обрасца где поред својих података (уколико је правно лице уписује

основне податке о фирми и контакт; уколико је физичко лице уноси личне податке и контакт) јасно описује приговор који улаже и датум подношења. Приговор доставља руководиоцу квалитета, електронски или лично, и он даље преузима решавање истог и комуникацију са корисником.

Корисник у изузетним случајевима може предати приговор у слободној форми уносећи све информације предвиђене обрасцем (ИЗБИС О-23).

Корисник може попити образац приговора и у лабораторији на лицу места и тада руководиоца лабораторије доставља запис руководиоцу квалитета у најкраћем року, док о истом обавештава и руководиоца одговарајућег одсека.

Уколико корисник исказе само усмени приговор и не жели да писаним путем покрене званичан поступак решавања истог, тада се усмени коментар и опажање корисника узимају у обзир, али се даље по том питању не поступа према овој процедури. Усмени приговор руководиоца лабораторије преиспитује са руководиоцем одсека и руководиоцем квалитета и уколико се утврди да дати приговор представља ризик, он се даље третира према поступку описаном у процедури Мере за бављење ризицима и приликама (ИЗБИС ПР-18), уколико није ризик и прилика за побољшање, усмени приговор се преиспитује на састанку преиспитивања од стране руководства (ИЗБИС ПР-22).

Приговор мора бити конципиран на такав начин да пружа све информације које јасно идентификују неусаглашеност пружене услуге у односу на дефинисане лабораторијске активности и политику пословања Института. Уколико приговор није јасно и прецизно дефинисан, руководиоца квалитета остварује накнадну комуникацију са подносиоцем приговора ради добијања додатних информација.

4.2 Преиспитивање приговора

По пријему приговора, руководиоца квалитета са руководиоцем одсека и руководиоцем лабораторије анализира поднети приговор на услугу пружену од стране одређене лабораторије Института сагледавајући све лабораторијске активности које су запослени дате организационе јединице спроводили у вези са поднетим приговором. Такође, сви поступци се преиспитују у односу на политику пословања Института чиме се утврђује да ли је кориснику пружена услуга која је у складу са циљевима и начином пословања Института.

Уколико руководиоца квалитета утврди да се приговор односи на његове одговорности, директор именује члана руководства који преузима даље вођење поступка

решавања приговора. Уколико се утврди да је дошло до одступања у неком од спроведених поступака на нивоу лабораторије, руководилац квалитета констатује да се приговор усваја јер је оправдан и утврђује узрок незадовољства корисника. Такође се констатује и одговорност запослених који су својим поступцима довели до пружања незадовољавајуће услуге. Уколико је дошло до нарушавања пословања Института, директор поступа у складу са процедуром Особље (ИЗБИС О-01).

Усвојени приговор се даље евидентира у **Регистар приговора (ИЗБИС О-24)** који води и архивира руководилац квалитета.

Када се приговором доведе у сумњу функционисање СМ Института у некој од лабораторија, руководилац квалитета организује ванредну интерну проверу за дату лабораторију у складу са процедуром Интерне провере (ИЗБИС ПР-21).

Уколико је узрок незадовољства корисника такав да представља ризик по лабораторијске активности или непристрасност, тада се паралелно уз даље третирање приговора према овој процедури покреће и поступак управљања ризицима према процедури ИЗБИС ПР-18.

За приговоре за које се након преиспитивања утврди да нису основани и да Институт не сноси одговорност за исте, руководилац квалитета припрема писано образложење за одбијање приговора које доставља подносиоцу приговора, уз прилагање одговарајућих доказа који потврђују одбијање приговора.

4.3 Покретање и спровођење мера за решавање приговора

Руководилац квалитета, руководилац одсека и руководилац лабораторије преиспитују одговарајуће мере за решавање поднетог приговора. То може бити блажа мера (побољшање) која ће бити предложена на лицу места током преиспитивања приговора. Уколико се приговор односи уско на квалитет извршеног испитивања или било коју другу лабораторијску активност (пријем узорка, извештавање, уништавање узорка и сл.) тада руководилац лабораторије предлаже меру за отклањање приговора као најкомпетентнији. По потреби, руководилац квалитета може доделити неусаглашеност датој лабораторији, било да се ради о приговору на лабораторијску активност везану за испитивање или на неки други поступак, и даље прописати адекватну корективну меру (ИЗБИС ПР-14; ИЗБИС ПР-20).

Мере за решавање приговора могу бити:

- провера исправности мерне и испитане опреме;
- провера примењене методе испитивања;

- провера записа са узорковања;
- реконструкција тока узорка кроз све пратеће записе од пријема до Извештаја и сл.

Руководилац одсека и руководилац лабораторије су дужни да обезбеде спровођење прописаних мера у лабораторији на коју се приговор односи и сво особље обавештавају о планираном поступку и укључују их у исти. У овом случају, као и у случају да је руководилац квалитета одговоран за решавање приговора, запис о предузетим мерама се уноси у исти образац (О-23).

4.4 Комуникација са корисником

Руководилац квалитета све време решавања приговора води кореспонденцију са корисником, писаним или усменим путем, и обавештава га прво о оправданости поднетог приговора, затим о усвојеном начину решавања истог и на крају о спроведеним мерама и резултату. Докази о информисању корисника о току решавања његовог приговора могу бити електронска комуникација (е-маил), записи у слободној форми на општем обрасцу (**ИЗБИС О-05**) или запис путем Договора са корисником (**ИЗБИС О-22**).

Уколико се приговор односи на одговорности руководиоца квалитета, тада комуникацију са корисником одржава именовани члан руководства.

Од корисника се тражи повратна информација о задовољству или незадовољству добијених одговора и резултата, која може бити усмена, што руководилац квалитета самостално уписује у одговарајући запис Приговора (О-23) уз личну одговорност или писана (у слободној форми корисника).

5.0 Записи

Назив записа	Образац
Општи образац	ИЗБИС О-05
Договори са корисницима	ИЗБИС О-22
Приговор	ИЗБИС О-23
Регистар приговора	ИЗБИС О-24

6.0 Прилози

Нема