

## PROCEDURA REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

	<b>Ime i prezime</b>	<b>Funkcija</b>	<b>Potpis</b>
<b>Autor</b>	Snežana Nikić	Izvršni direktor	
<b>Kontrolisao</b>	Zvezdan Ilić	Direktor	
<b>Odobrio</b>	Gordana Popović	Rukovodilac kvaliteta	

**1.0 IZMENE**

Verzija	Izmena	Datum izrade	Opis izmene
01	-	12.04.2010.	Usklađeno sa UP-OP-001 1.4. Uputstvo za dokumentovanje sistema menadžmenta
01	-	25.08.2011.	Bez suštinskih izmena, izmene u skladu sa prelaskom na elektronski vid distribucije dokumenata.
02	00	09.08.2013	Procedura uslađena sa UP-OP-01. Izmenjena tačka 3.0, i tačke 6.3 i 6.4.
02	01	03.01.2019.	Promenjen logo firme Terminološka usaglašavanja sa novim verzijama standarda 9001, 17025 i 17020.
03	00	13.08.2029.	Usaglašavanje sa zahtevima SRPS ISO IEC 17020:2012
04	00	25.05.2021.	Izmena autorizacije i potpisnika; Reč „primedba“ zamenjena –prigovorom, Tačka3: dodata dva standarda-rečnici, i procedura PR-OP-003; tačka4 : dodata definicija prigovora i dopunjena definicija žalbe.tačka; tačka 6.3. dodato pored reči žalba i reč „ prigovor“, poziv na Komisiju; 6.4 razdvojena za laboratoriju (6.4.1) i kontrolno telo (6.4.2) Tačka 7: u Obrazac OB-OP-027 dodata reč“prigovor“
04	01	10.03.2023.	Dopuna zahtevima ISO 14001, ISO 45001.uveden pojam zainteresovana strana i predstavnik rukovodstva za životnu sredinu i bezbednost i zdravlje na radu

**SADRŽAJ**

1.0	IZMENE .....	2
2.0	CILJ I OBLAST PRIMENE .....	4
3.0	VEZA SA DRUGIM DOKUMENTUMA .....	4
4.0	DEFINICIJE I SKRAĆENICE .....	4
5.0	ODGOVORNOSTI.....	5
6.0	POSTUPAK.....	5
6.1	Opšte.....	5
6.2	Evidencija žalbi i prigovora .....	5
6.3	Preispitivanje žalbi i prigovora .....	5
6.4	Rešavanje žalbi.....	5
6.4.1	Rešavanje prigovora iz delokruga rada laboratorije .....	
6.4.2	Rešavanje prigovora i ili žalbi iz delokruga rada kontrolnog tela .....	5
6.4.3	Rešavanje žalbi i primedbi na rad i postupke pojedinaca zaposlenih u laboratoriji i kontrolnom telu	
6.5	Odgovor na prigovor i ili žalbu .....	7
6.6	Rešavanje prigovora i ili žalbi na cenu ispitivanja.....	7
6.7	Saradnja sa korisnikom .....	7
7.0	ZAPISI I PRILOZI .....	7

## 2.0 CILJ I OBLAST PRIMENE

Svrha ove procedure je da definiše način i metodologiju rešavanja prigovora žalbi i primedbi na rad laboratorije i kontrolnog tela kao celine i pojedinaca zaposlenih u njoj, u obezbeđenju kvaliteta rada laboratorije i kontrolnog tela REA LAB na jedinstven način. Procedura se primenjuje za rešavanje svih prigovora i žalbi zaitresovanih strana iz delokruga rada laboratorije i kontrolnog tela, kao i na postupke pojedinaca zaposlenih u njoj.

## 3.0 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTUMA

- SRPS ISO IEC 17025:2017, Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje (tačka 7.9)
- SRPS ISO 9001: 2015, Sistemi menadžmenta kvalitetom-Zahtevi (tačka 5.1.2, 7.4, 8.2.1.)
- SRPS ISO 17020:2012, Ocenjivanje usaglašenosti – Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje (tačka 7.5; 7.6)
- SRPS EN ISO / IEC 17000:2020, Ocenjivanje usaglašenosti-rečnik i opšti principi
- SRPS ISO 9000:2015 Osnove i rečnik
- SRPS ISO 14001:2015-Sistemi menadžmenta životnom sredinom– Zahtevi sa uputstvom za korišćenje
- SRPS ISO 45001:2018 -Sistemi menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje
- PR-OP-003 Procedura za upravljanje neusaglašenim ispitivanjima i kontrolisanjima i sprovođenje korektivnih mera za laboratoriju i korektivnih i preventivnih mera za kontrolno telo Procedura za upravljanje neusaglašenim ispitivanjima i kontrolisanjima
- PR-OP-012 Procedura odnosa prema korisniku
- PR-OP-013 Procedura rizici i prilike
- PR-KT-004 Identifikacija i upravljanje rizicima na nepristrasnost i nezavisnost tela za ocenjivanje usaglašenosti.

## 4.0 EFINICIJE I SKRAĆENICE

Pored deficija i sklaćenica koje su date u SRPS EN ISO-IEC 17000, SRPS ISO 9001, koriste se i sledeće:

- Žalba – zahtev davaoca predmeta kontrolisanja kontrolnom telu da to telo ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa tim predmetom. Pisani iskaz korisnika u kojem se navode odstupanja od specificirane usluge
- Prigovor - izraz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji ili kontrolnom telu, u vezi sa njihovim aktivnostima, na koji se očekuje odgovor
- PREMS, PR BZR-Predstavnik rukovodstva za životnu sredinu i predstavnik rukovodstva za bezbednost i zdravlje na radu

## **5.0 ODGOVORNOSTI**

Odgovornost za primenu ove procedure ima Rukovodilac kvaliteta , PR EMS, PR BZR

## **6.0 POSTUPAK**

### **6.1 Opšte**

Svi prigovori koji se odnose na rad same laboratorije i prigovori i žalbe na rad kontrolnog tela (nepriistrasnost, tačnost podataka, stručno mišljenje, metodologiju, ažurnost ispitivanja, uzorkovanja i kontrolisanja, način dostavljanja podataka, i sl.), ili na pojedince, zaposlene u laboratoriji i kontrolnom telu, na njihove postupke i odnos prema korisniku, korisnik dostavlja u Rea Lab u pisanom ili svakom drugom obliku, sa tačno navedenim razlozima za prigovor i/ ili žalbu. Ako us primljeni prigovori i žalbe dospelle pisanim putem, zavode se delovodnim brojem i prosleđuju Rukovodiocu kvaliteta, koji ih odmah po prijemu uzima u razmatranje.

### **6.2 Evidencija prigovora i žalbi**

Po prijemu prigovora/žalbe, Rukovodilac kvaliteta ih evidentira u *OB- OP-028 Registar žalbi i prigovora*, utvrđuje na šta se ista odnosi i priprema kompletan predmet za preispitivanje.

### **6.3 Preispitivanje prigovora i žalbi**

Učesnici u preispitivanju vrše analizu svih zapisa vezanih za predmet prigovora i/ili žalbe a rukovodilac kvaliteta sačinjava zapis *OB-OP-029 Zapis o preispitivanju žalbi i prigovora*. Na osnovu prikupljenih informacija odluku o donosi pojedinac (ili pojedinci) koji nije učestvovao u prvobitnim aktivnostima na koje se prigovor i/ ili žalba odnosi. Prigovor i ili žalba može biti okarakterisana kao:

- Neopravdan prigovor i / ili žalba- Kada se oceni, na osnovu uvida u kompletne zapise i odgovarajuću tehničku dokumentaciju, da se ista ne odnosi na aktivnosti laboratorije ili kontrolnog tela. Rukovodilac kvaliteta, priprema pisani odgovor uz obrazloženje neopravdanosti i dostavlja ga podnosiocu
- Opravdan prigovor i /ili žalba- U slučaju opravdanosti, Rukovodilac kvaliteta u saradnji sa Komisijom odmah preduzima mere za rešavanje.

Nakon prijema i preispitivanja prigovora i ili žalbe uvek se vrši ponovna identifikacija i vrednovanje rizika i propisivanje mera prema procedurama PR-OP-013 Procedura rizici i prilike i PR-KT-004 Identifikacija i upravljanje rizicima na nepriistrasnost i nezavisnost tela za ocenjivanje usaglašenosti.

### **6.4 Rešavanje prigovora i /ili žalbi**

#### ***6.4.1 Rešavanje prigovora iz delokruga rada laboratorije***

U slučaju prigovora na tačnost rezultata ispitivanja, vrše se ponovna ispitivanja na uzorcima koji se čuvaju u laboratoriji. Ako je uzorak otpremljen iz laboratorije analiza može da se radi i na kontra uzorku koji je po sastavu i LOT-u isti kao ispitivani uzorak. Takvi uzorci čuvaju se kod sanitarnog inspektora. Ukoliko postupak rešavanja prigovora zahteva ponavljanje ispitivanja na kontrolnom uzorku dalji postupak se sprovodi prema *PR-OP-003 Procedura za upravljanje neusaglašenim ispitivanjima i kontrolisanjima i sprovođenje korektivnih mera za laboratoriju i korektivnih i preventivnih mera za kontrolno telo*. Ponovno ispitivanje se obavlja u prisustvu rukovodioca laboratorije ili šefa odeljenja uz mogućnost prisustva korisnika koji je podneo prigovor. Realizaciju ispitivanja sprovodi zaposleni ili tim, koji nije sprovodio i ispitivanje na koje se prigovor odnosi.

U slučaju drugih primedbi (ažurnosti ispitivanja, ili dostave rezultata, metodologiju ispitivanja, stručno mišljenje i sl.) ako se oceni da su opravdani, Rukovodilac laboratorije preduzima mere za njihovo otklanjanje.

Nakon utvrđivanja svakog opravdanog prigovora od strane korisnika, zaustavlja se rad u ovom delu laboratorije i sprovode se korektivne mere. Nakon sprovedenih korektivnih mera vrši se interna provera usklađenosti sistema menadžmenta i tek na osnovu pozitivnog nalaza internih proverivača, može da se nastavi sa normalnim radom.

#### ***6.4.2 Rešavanje prigovora i žalbi iz delokruga rada kontrolnog tela***

U slučaju prigovora i ili žalbe na rezultate kontrolisanja, a ukoliko postupak rešavanja zahteva ponavljanje kontrolisanja dalji postupak se sprovodi prema *PR-OP-003 Procedura za upravljanje neusaglašenim ispitivanjima i kontrolisanjima i sprovođenje korektivnih mera za laboratoriju i korektivnih i preventivnih mera za kontrolno telo*. Ponovno kontrolisanje se obavlja u prisustvu rukovodioca kontrolnog tela ili šefa odeljenja uz mogućnost prisustva korisnika koji je podneo prigovor i ili žalbu. Realizaciju kontrolisanja sprovode zaposleni koji nisu sprovodili aktivnosti na koje se prigovor i ili žalba odnosi..

U slučaju drugih primedbi (brzina i rok izlaska na tere ili dostave rezultata, metodologiju uzorkovanja i kontrolisanja, stručno mišljenje i sl.) ako se oceni da su opravdani, predstavnik rukovodstva za kvalitet odmah preduzima mere za njihovo otklanjanje.

Nakon utvrđivanja svakog prigovora i /ili žalbe od strane korisnika, sprovode se preventivne i ili korektivne mere i preispitivanje rizika. Nakon sprovedenih korektivnih mera vrši se provera efektivnosti internom proverom i preispitivanjem procedura rada.

#### ***6.4.3 Rešavanje žalbi i primedbi na rad i postupke pojedinaca zaposlenih u laboratoriji i kontrolnom telu***

Pri žalbama koje se odnose na pojedince, zaposlene u laboratoriji, na njihove postupke i odnos prema korisniku, pismene žalbe razmatra Rukovodilac laboratorije. Disciplinske mere preduzimaju se u slučaju njihove opravdanosti, a procena disciplinske mere utvrđuje se na osnovu internih dokumenata REA LAB, Pravilnika o radu, kao i eksternih dokumenata Zakon o radu.

### **6.5 Odgovor na prigovor i /ili žalbu**

Rukovodilac kvaliteta na sve prigovore i / ili žalbe korisnika, odgovara pisanim putem podnosiocu a zapis (odgovor na prigovor i/ili žalbu) čuva u arhivi dokumentacije sistema menadžmenta. Odgovor se piše na za to predviđenom obrascu *OB-OP-027 Odgovor na prigovor i/ ili žalbu* i mora da sadrži pored teksta odgovora, zaglavlje dokumenata sistema menadžmenta, datum, potpis osobe koja šalje odgovor i pečat.

### **6.6 Rešavanje prigovora i / ili žalbi na cenu**

Primedbe i žalbe koje se odnose na cenu prosleđuju se direktoru i vlasnicima ReaLab d.o.o. koji preispituju cenu i ukoliko je opravdana odobravaju knjižna odobrenja, rabate i sl.

Komitenti se o opravdanosti ove vrste prigovora i /ili žalbe obaveštavaju telefonskim ili elektronskim putem.

### **6.7 Saradnja sa korisnikom**

Saradnja se obavlja u skladu sa PR-OP-012 Procedura odnosa prema korisniku

Tokom samog posla, a u cilju uspostavljanja i održavanja dobre saradnje sa korisnikom, ReaLab d.o.o. a održava kontakt sa korisnikom, obaveštava ga o eventualnim kašnjenjima ili većim odstupanjima prilikom ispitivanja, uzorkovanja ili kontrolisanja. Ukoliko korisnik to zahteva, može mu se omogućiti da prisustvuje istim, ili uzorak otpremiti, radi verifikacije, u drugu laboratoriju.

## **7.0 ZAPISI I PRILOZI**

<b>Naziv zapisa</b>	<b>Oznaka obrazca (Prilog)</b>	<b>Medij čuvanja</b>	<b>Mesto i vreme čuvanja</b>
Odgovor na prigovor i /ili žalbu	OB-OP-027	papir	Rukovodilac, 4 godina
Registar žalbi i prigovora	OB-OP-028	Elektronski	Trajno
Zapis o preispitivanju žalbi i prigovora	OB-OP-029	Papir	Rukovodilac, 4 godine