

	<b>TELEOPTIK-ŽIROSKOPI D.O.O.</b> Elektro-opto mehanika, Sektor tehničke kontrole kvaliteta <b>Metrološka laboratorija ML21</b> Filipa Višnjića 31, 11080 Beograd, Zemun, Tel. 011/26-14-522 lok 335, metlab21@ziroskopi.rs	Izdanje	<b>A</b>
		Izmena	<b>0</b>
		Datum izrade	<b>05.11.2020.god.</b>
<b>Oznaka dokumenta: TŽ.ML.PR-E03</b>			

## PROCEDURA

### POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA KORISNIKA USLUGA LABORATORIJE

Broj kontrolisane kopije	<b>01</b>	
Status	<b>VAŽEĆE od 05.11.2020. god.</b>	
Izradio	Siniša Arsenić, dipl.inž.	Potpis:
Odobrio	Jovo Katić, direktor STKK	Potpis:

## **1. Predmet i područje primene**

Ovom procedurom definisane su aktivnosti vezane za prigovore korisnika ili drugih strana (prijem, vrednovanje i donošene odluke), odnosno proces postupanja sa prigovorima upućenim Metrološkoj laboratoriji ML-21 (u daljem tekstu: ML-21), privrednog društva Teleoptik-Žiroskopi d.o.o., iz Beograda. Procedura je odgovor na zahtev standarda SRPS ISO/IEC 17025:2017, tačka 7.9.

Prigovori se mogu odnositi na postupak rada laboratorije koji uključuje i postupak rada zaposlenih u njoj. Prigovor se može uložiti zbog odnosa zaposlenih prema korisniku, zbog nepoštovanja dogovorenih rokova etaloniranja ili neobjektivnosti i pristrasnosti lica koje vrši etaloniranja ili zbog nezadovoljstva dobijenim rezultatima.

Rukovodilac ML-21 i rukovodilac kvaliteta su odgovorni za uspostavljanje, primenu i održavanje ove procedure.

Proceduru primenjuju svi zaposleni uključeni u rešavanje prigovora u ML-21, u slučajevima postojanja prigovora na aktivnosti ML-21, na poslove etaloniranja.

Procedura Rešavanje prigovora korisnika usluga ML-21 nalazi se na [www.ziroskopi.rs](http://www.ziroskopi.rs), privrednog društva Teleoptik-Žiroskopi d.o.o, tako da je dostupna svim zainteresovanim stranama. Na istoj stranici se nalazi i Obrazac za prigovor korisnika.

## **2. Definicija**

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

## **3. Postupak rešavanja prigovora**

Postupak rešavanja prigovora na usluge koje pruža ML-21, obuhvata sledeće aktivnosti:

- prijem i evidentiranje,
- razmatranje prigovora,
- rešavanje prigovora,
- izveštavanje po prigovoru

### **3.1. Opis postupka**

#### **a) Prijem i evidencija prigovora**

Prigovori na aktivnosti ML-21 primaju se u pisanom obliku (*Obrazac za prigovor korisnika, oznaka: TŽ.ML.ZP-E08*). Mogu se prijaviti i lično, mailom, faxom ili putem pošte. 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 i pisanim putem. Kada su upućeni na zvaničan mail laboratorije, podnosiocu prigovora se potvrđujem prijem prigovora putem maila.

Kada prigovor stigne poštom ili faxom, prima se u Odeljenju za opšte poslove privrednog društva i zavodi dodeljivanjem delovodnog broja, formira se predmet prigovora, a zatim se isti prosleđuje nadležnom direktoru, direktoru STKK, koji ga prosleđuje rukovodiocu kvaliteta na dalje postupanje.

Podnosilac prigovora mora dokumentovati prigovore (priložiti materijalne dokaze, stručna mišljenja, ekspertize o spornom pitanju) i mora se opredeliti u kojoj fazi postupka etaloniranja smatra da je oštećen, odnosno da jasno specificira aktivnosti laboratorije na koje ulaže prigovor.

Po prijemu prigovora, rukovodilac kvaliteta isti evidentira, vrši analizu sadržaja prigovora, i ako 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 odgovarajuću zakonsku regulative ili proceduru, dokaz kojim se potvrđuje tvrdnja izneta u obrazloženju i potpis ovlašćenog lica.

Nakon utvrđivanja kompletnosti prigovora, rukovodilac kvaliteta preduzima korake za rešavanje primljenog prigovora ako je isti iz domena sistema menadžmenta, a ako je u vezi tehničkih aktivnosti, prosleđuje ga rukovodiocu ML-21.

Kada je prigovor podnelo lice iz neke druge službe ili dela privrednog društva Teleoptik-Žiroskopi d.o.o, procedura je mnogo jednostavnija i kraća: u direktnom razgovoru se razjašnjavaju razlozi za prigovor. Ali i tada se pravi zapis tj. popunjava obrazac za podnošenje prigovora.

#### b) Razmatranje prigovora

Po dobijanju prigovora rukovodilac ML-21 isti prosleđuje zaposlenom koji je izvršio uslugu na koju je uloženi prigovor. Zaposleni utvrđuje na šta se prigovor odnosi i priprema kompletan predmet za razmatranje.

Na osnovu svih prikupljenih podataka o predmetu prigovora, rukovodilac ML-21 i rukovodilac kvaliteta, sa licem koje nije bilo uključeno u prvobitne aktivnosti koje su predmet prigovora, analiziraju navode i opravdanost uloženi prigovora. Nakon provere svih informacija, donosi se odluka da li je prigovor opravdan ili ne.

Kada je prigovor opravdan, isti se verifikuje i prihvata pravljenjem zapisa u slobodnoj formi o tome. Rukovodilac kvaliteta obaveštava podnosioca prigovora da je prigovor usvojen i da je rešavanje u toku, pisanim putem.

Kada odgovorna lica, na osnovu uvida u kompletne zapise koji se odnose na prigovor, i odgovarajuću tehničku dokumentaciju, utvrde da je prigovor neopravdan, priprema se pisani odgovor uz obrazloženje neopravdanosti prigovora i dostavlja se podnosiocu prigovora.

Doneti zaključci u pisanom obliku se dostavljaju direktoru sektora (STKK). Direktor STKK pregleda kompletan materijal, po potrebi daje svoj komentar, potpisuje ga i prosleđuje korisniku koji je uputio prigovor.

#### c) Rešavanje prigovora

Po utvrđivanju opravdanosti podnetog prigovora preduzimaju se aktivnosti za rešavanje istog. Kao posledica rešavanja prigovora, mogu se preduzeti neke od aktivnosti kao što su korektivne mere za otklanjanje utvrđenih neusaglašenosti, u skladu sa procedurom iz Poslovnika o kvalitetu.

Ukoliko je predmet prigovora, osporavanje tačnosti rezultata etaloniranja, mere za rešavanje prigovora obuhvataju: proveru svih zapisa o sprovedenoj aktivnosti, 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 a koje je rezultiralo prigovorom.

Troškovi ponovnog etaloniranja padaju na teret Teleoptik-Žiroskopi d.o.o. Ukoliko je predmet prigovora osporavanje usaglašenosti rezultata sa specifikacijama / Pravilnicima, po potrebi se može zatražiti i mišljenje nadležne institucije ili treće strane.

Ukoliko je potrebno angažovanje eksterne laboratorije za etaloniranje, kao treće nezavisne strane za rešavanje prigovora, troškove snosi podnosilac prigovora.

d) Izveštavanje po prigovoru (zatvaranje postupka)

Po završetku svih aktivnosti preduzetih po podnetom prigovoru, odgovorni izvršioци pripremaju pisane izveštaje o sprovedenim aktivnostima, preduzetim merama i donetim zaključcima. Te izveštaje razmatra nadležni rukovodilac ML-21, vrši eventualnu dopunu, potpisuje ga i prosleđuje direktoru STKK.

Po sprovođenju i zatvaranju mera za rešavanje prigovora, rukovodilac kvaliteta daje zvanično obaveštenje podnosiocu prigovora o završetku postupka sa prigovorom - dopis u slobodnoj formi, na memorandumu firme, koga potpisuje direktor STKK.

Uz dopis o završetku postupka sa prigovorom se dostavljaju, po potrebi prateći dokumenti ako ih je bilo (dopuna-izmena Uverenja o etaloniranju i dr.).

Prateći dokumenti mogu biti:

1. U slučaju da su etaloniranjem dobijeni drugačiji rezultati odnosno proverom usaglašenosti utvrđene drugačije činjenice u odnosu na prethodna etaloniranja, pripremaju se nova izlazna dokumenta.
2. U slučaju da su etaloniranjem dobijeni identični rezultati, priprema se pisana informacija o nađenom stanju. Informacije zajedno sa izveštajem prosleđuju se direktoru STKK.

Dostavljene izveštaje uz kompletan predmetni materijal pregleda direktor STKK, potpisuje ih i prosleđuje, preko nadležne službe, podnosiocu prigovora, a po potrebi organizuje sastanak sa korisnikom ili njegovim predstavnikom i drugim zainteresovanim stranama, sa ciljem razjašnjavanja svih spornih pitanja.

Rok za rešavanje prigovora ne sme biti duži od 30 dana.

Jednom godišnje analiziraju se svi prigovori na preispitivanju od strane rukovodstva, u skladu sa procedurom iz Poslovnika o kvalitetu.

#### **4. Čuvanje zapisa po prigovoru**

Sva dokumenta vezana za prigovor odlaže rukovodilac kvaliteta, ili lice koje zaduži, u poseban registrator – Evidencija prigovora.

Prigovori se odlažu hronološkim redom i čuvaju se u skladu sa procedurom o upravljanju zapisima i u skladu sa rokovima datim u Referentnoj listi internih dokumenata.

Predmet rešavanja prigovora obavezno sadrži: pisani prigovor, sva relevantna dokumenta prikupljena u postupku koja se odnose na rešavanje prigovora, izveštaj o rezultatima rešavanja prigovora, odgovor podnosiocu prigovora, obaveštenje o odluci prigovora, specifikaciju mera koje su određene da se preduzmu i informacije o preduzetim merama.