



# REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA KORISNIKA LABORATORIJSKIH USLUGA

**Izradio:**

**Koordinator za IMS**

\_\_\_\_\_  
/Filip Bošković/

**Odobrio:**

**Direktor**

\_\_\_\_\_  
/Prim. dr Dragana Despot/

## IZMENE I DOPUNE DOKUMENTA

Izdanje	DATUM	RAZLOG REVIZIJE	OVERA
01	06.02.2020.	Osnovno izdanje	



## 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Predmet ove procedure je definisanje osnovnih principa postupka rešavanje prigovora, definisanja vrsta prigovora i aktivnosti u postupku rešavanja prigovora u Laboratoriji za ispitivanje Zavoda za biocide i medicinsku ekologiju iz Beograda.

Rukovodilac Laboratorije je odgovoran za uspostavljanje, primenu i održavanje ove procedure.

Primena ove procedure je obavezna za sve zaposlene u Laboratoriji za ispitivanje, Zavoda za biocide i medicinsku ekologiju iz Beograda u slučajevima postojanja prigovora na aktivnosti Laboratorije za ispitivanje.

## 2. DEFINICIJE/SKRAĆENICE

U ovoj proceduri primenjuju se definicije date u ISO/IEC 17000. Radi boljeg razumevanja materije izložene u ovoj proceduri, ponavljaju se sledeće definicije:

**Prigovor** - Izraz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji u vezi sa aktivnostima ili rezultatima te laboratorije, na koji se očekuje odgovor. *Prigovor predstavlja i žalbu korisnika usluge ili druge zainteresovane strane.*

**Postupak rešavanja prigovora** – Postupak koji se primenjuje pri rešavanju žalbi, prigovora i osporavanja klijenata na korektnost, kompetentnost i profesionalnost organizacije koja pruža odgovarajuću uslugu

**Laboratorija za ispitivanje**-Odeljenje za fizičko hemijska ispitivanja

## 3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Materija izneta u ovoj proceduri oslanja se na sledeća dokumenta:

- SRPS ISO/IEC 17000, Ocenjivanje usaglašenosti - Rečnik i opšti principi
- SRPS ISO/IEC 17025, Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje
- ZBME.LI.U.03, Upravljanje neusaglašenim ispitivanjima
- ZBME.IP.I.08, Neusaglašenost i korektivne mere
- ZBME.IP.I.18, Pобољшанја
- ZBME.IP.I.10, Interne provere
- ZBME.LI.P.02, Preispitivanje od strane rukovodstva

Navedena dokumenta su bila važeća u vreme izdavanja ove procedure. Sva dokumenta su podložna izmenama, pa se korisnici ove procedure upućuju na korišćenje najnovijeg izdanja navedenih dokumenata.



## 4. OPIS PROCESA

### 4.1. Principi postupka rešavanja prigovora

Osnovi principi postupka rešavanja prigovora u okviru Laboratorije su:

- svi korisnici, za koje se vrše ili su urađena ispitivanja, imaju pravo da podnesu žalbu na aktivnosti koje obavlja Laboratorija za ispitivanje ili rezultate tih aktivnosti, kao i na konkretne nosioce tih aktivnosti,
- podnosilac žalbe ili prigovora ima pravo da bude saslušan, kao i mogućnost da prisustvuje i aktivno učestvuje prilikom rešavanja svog predmeta spora u okviru Komisije za rešavanje žalbi i prigovora.
- podnosilac žalbe se pravovremeno obaveštava o terminu sastanka Komisije za rešavanje žalbi i prigovora.
- Laboratorija stavlja na raspolaganje ovu proceduru svim podnosiocima žalbe ili prigovora, odnosno svim podnosiocima zahteva za kontrolisanje na njihov zahtev.

Članovi Komisije za žalbe i prigovore mogu biti: predstavnik Laboratorije, predstavnik najvišeg rukovodstva Zavoda, ili od njega imenovano lice, spoljni ekspert za predmet ispitivanja, odnosno postupak ispitivanja, kao i predstavnik korisnika i imenovani sekretar komisije, sa ograničenjem da konačnu odluku ne može doneti lice/a koja su učestvovala u donošenju odluke povodom spornog predmeta.

### 4.2. Vrste prigovora

Podnosilac zahteva za ispitivanje ili druga zainteresovana strana može podneti prigovor na:

- Izveštaj o ispitivanju;
- interpretaciju ili применljivost standarda ili drugog dokumenta na osnovu kojih se vrši ispitivanje;
- sam postupak ispitivanja;
- primenu postupaka ispitivanja
- lica za kontakt,
- cenu usluga ispitivanja i sl.

Prigovor, odnosno žalba na rezultate ispitivanja, odnosno na Izveštaj o ispitivanju se može podneti u roku od 30 dana od dobijanja Izvrštaja o ispitivanju.

Prigovor, odnosno žalbu u vezi sa Izveštajem o ispitivanju može podneti samo ovlašćeno lice klijenta.

Prigovor može podneti i bilo koja druga zainteresovana strana u roku od 1 godine od izdavanja određenog Izveštaja o ispitivanju koji je predmet prigovora.

Prigovor može podneti bilo koja osoba ili organizacija. Prigovori se mogu odnositi i na opšte principe u vezi sa zadovoljstvom korisnika, kao što su dužina vremena odgovora na razne vrste dopisa, pogrešna fakturisanja i drugo. Bilo koja vrsta prigovora ne utiče na suspendovanje odluke koje je prethodno donesena.

Prigovori se mogu prijaviti lično, mailom, faxom ili putem pošte. Prigovor takođe može biti podnet i kroz Anketni upitnik.

Svi prigovori se dostavljaju kontakt osobi laboratorije koja je navedena na sajtu organizacije, ili u izvesnim slučajevima direktno direktoru Zavoda za biocide i medicinsku ekologiju.



U slučaju da klijent zahteva ova procedura mu se dostavlja na uvid, kao i drugim zainteresovanim stranama na zahtev.

U Laboratoriji se evidentiraju podneti prigovori ili osporavanja na obrascu ZBME.LH.P.06-01, Evidencija prigovora, unoseći osnovne podatke o prigovoru, kao što su:

- redni broj,
- broj prigovora,
- broj predmeta na koji se žalba odnosi,
- kratak opis prigovora,
- datum prijema prigovora.

#### **4.3. Postupak rešavanja prigovora**

Osnovni principi koji se poštuju pri rešavanju prigovora su sledeći:

- svi klijenti, kao i druge zainteresovane strane, imaju pravo da podnesu prigovor na aktivnosti koje su obavljaju u Zavodu za biocide i medicinsku ekologiju, Odeljenju za fiziko-hemijska ispitivanja, na rezultate tih aktivnosti, kao i na konkretne nosioce tih aktivnosti i slično
- podnosilac prigovora (žalbe, prigovora ili osporavanja) ima pravo da bude saslušan, kao i mogućnost da prisustvuje i aktivno učestvuje prilikom rešavanja svog predmetnog spora u okviru Komisije za rešavanje prigovora
- podnosilac prigovora se pravovremeno obaveštava o terminu sastanka Komisije za rešavanje prigovora
- donosilac, odnosno donisioci odluke u vezi prigovora nisu osobe koje su učestvovalе u aktivnostima koje su predmet prigovora
- podnosilac prigovora će, kad god je to pogodno, biti obavešten o prijemu prigovora sa informacijom da li je prigovor u domenu organizacije
- podnosilac prigovora može da dobije u bilo kom trenutnu informaciju o statusu njegovog prigovora
- podnosilac prigovora pisanim putem će biti obavešten o rezultatima rešavanja prigovora i ukoliko je potrebno biće kontaktiran u cilju dogovora o daljem sprovođenju aktivnosti na njenom rešavanju.

Kontakt mail i telefon za prigovore se nalazi naveden na sajtu organizacije.

##### **4.3.1. Formiranje „ad-hoc“ Komisije za rešavanje prigovora**

Zavisno od vrste prigovora navedenih pod tačkom 4.2. ove procedure, rukovodilac Odeljenja za fiziko-hemijska ispitivanja, donosi rešenje o formiranju „ad-hoc“ Komisije za rešavanje prigovora. Ova komisija ima za zadatak da razmotri podneti prigovor i donese odgovarajuću odluku.

Ova Komisija, koja može da ima i samo jednog člana i ima za zadatak da razmotri podneti prigovor i donese odgovarajuću odluku. Rešenjem o formiranju ove Komisije imenuju se predsednik i njeni članovi i to u skladu sa vrstom prigovora.

Predsednik, kao i članovi „ad-hoc“ Komisije za rešavanje prigovora koji donosi konačnu odluku povodom prigovora se imenuju na način da nisu bili uključeni u aktivnosti koje su predmet prigovora. U slučaju da nema takvog lica u organizaciji Direktor, a na predlog rukovodioca laboratorije za ispitivanje i rukovodioca organizacionih celina koji su predmet prigovora, odnosno njihove aktivnosti može angažovati i treće lice/a kao u „ad-hoc“ komisiji za rešavanje prigovora.



#### 4.3.2. Rad „ad-hoc“ Komisije za rešavanje žalbi i prigovora

Rad „ad-hoc“ Komisije za rešavanje prigovora odvija se u sledećim fazama:

- a) „ad-hoc“ Komisija razmatra podneti prigovor i utvrđuje predmet spora i konstatuje ga u pisanoj formi;
- b) „ad-hoc“ Komisija dopisom u slobodnoj formi obaveštava podnosioca prigovora o utvrđenom predmetu spora i datumu zakazivanja rasprave, uz zahtev za saglasnost na utvrđeni predmet spora;
- c) predsednik „ad-hoc“ Komisije treba da obezbedi da se rasprava vodi u atmosferi tolerancije i međusobnog uvažavanja. Tokom rasprave moguće je postavljati pitanja, davanja izjava i odgovora na postavljena pitanja. Rasprava treba da da sve relevantne informacije, koje se unose u zapisnik, koji je dostupan podnosiocu prigovora.
- d) Zapisnik se prosleđuje svim članovima „ad-hoc“ Komisije, Rukovodiocu kvaliteta ili Rukovodiocu laboratorije, kao i podnosiocu prigovora.
- e) odluku o prigovoru „ad-hoc“ Komisija donosi na završnom sastanku i dostavlja se Direktoru Zavoda za biocide i medicinsku ekologiju na verifikaciju. Verifikovana odluka se u pisanoj formi dostavlja podnosiocu prigovora i ista se izrađuje na memorandumu Zavoda
- f) Završetkom rada po predmetnom sporu „ad-hoc“ Komisija se raspušta.
- g) Ukoliko korisnik usluga nije zadovoljan utvrđenim planom aktivnosti ili njihovom realizacijom, Rukovodilac laboratorije je dužan da podnosioca prigovora uputi na višu distancu, odnosno na nadležni organ, akreditaciono telo i slično

Predsednik „ad-hoc“ Komisije za rešavanje prigovora u saradnji sa Rukovodiocem kvaliteta ili drugim nezavisnim, imenovanim licem vrši verifikaciju preduzetih aktivnosti definisanih planom aktivnosti, ako osoba zadužena za ovu verifikaciju nije bila imenovana od strane „ad-hoc“ Komisije za rešavanje prigovora.

#### 4.3.3. Rešavanje žalbi i prigovora putem korespodencije

Procedura rešavanja prigovora može da se vodi putem korespodencije, samo ukoliko je podnosilac prigovora sa tim saglasan. Procedura se vodi takođe shodno tačkama 4.3.1. i 4.3.2. izuzev rasprave iz tačke 4.3.2. c)

Sve prigovore dobijene pisanim putem ili kao prigovore dobijene kroz, Anketne upitnike, potrebno je preispitati i iste se tretiraju kao da su podnete sa naznakom prigovor.

#### 4.3.4. Rešavanje prigovora

Rukovodilac laboratorije za ispitivanje, prema odluci Rukovodioca Službe obavezan je da u ovakvim slučajevima preduzme odgovarajuće aktivnosti koje će obezbediti:

- minimiziranje i uklanjanje posledica po korisnike usluga Laboratorije, odnosno druge zainteresovane strane proistekle iz neusaglašenosti u radu Laboratorije u što kraćem vremenskom periodu;
- da se preduzete korekcije, korektivne i poboljšanja preduzmu efektivno i efikasno;
- da se podnosioca prigovora obavesti o preduzetim merema



#### 4.4. Obaveštavanje podnosioca prigovora

Rukovodilac laboratorije je u obavezi da potvrdi prijem svih prigovora, ukoliko je dostupna kontakt adresa podnosioca u roku od 10 radnih dana od njenog dostavljanja.

Podnosioc prigovora može u bilo kom trenutku tražiti pisanim ili usmenim putem da bude obaveštan o statusu svog prigovora. Rukovodilac laboratorija za ispitivanje je u obavezi da o istom podnosioca prigovora obavesti u saradnji sa predsednikom „ad-hoc“ komisije i menadžmentom.

Kad god je to moguće organizacija, odnosno Rukovodilac laboratorije za ispitivanje je u obavezi da obavesti podnosiocu prigovora o odluci u vezi prigovora sa utvrđenim planom aktivnosti. Ukoliko korisnik nije zadovoljan planom aktivnosti isti se može korigovati od strane predsednika i članova „ad-hoc“ komisije za rešavanje prigovora. Ako i posle korigovanja plana podnosilac prigovora nije zadovoljan isti se upućuje na višu instancu.

Svi zapisi u vezi sa prigovorima čuvaju se u arhivi Laboratorije za ispitivanje minimum 5 godina.

#### 5. UPUTSTVA I ZAPISI

Iz ove procedure ne proizlaze uputstva.

Iz ove procedure proizilaze sledeći zapisi:

- ZBME.LH.P.06-01, Evidencija prigovora u laboratoriji