

Broj: PR.05.0

Izdanje: 5



PROCEDURA ZA POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

	Izradio:	Kontrolisao:	Odobrio:	Datum primene	Kopija broj
Ime :	Miroslav Mijalković	dr Tatjana Vidanović	Miroslav Mijalković	25.05.2020	
Potpis:					
Datum:					



PROCEDURA ZA POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

Oznaka: PR.05.0
Izdanje: 5
Strana: 2 od 5
Datum : 25.05.2020

SADRŽAJ

1. Cilj
2. Područje primene
3. Termini, definicije i reference
4. Odgovornost i ovlašćenja
5. Postupak
6. Zapisi
7. Prilozi

1. Cilj primene

Svrha ove Procedure je da definiše aktivnosti, učesnike i odgovornosti u rešavanju prigovora, da dokumentuje proces postupanja sa prigovorima upućenim Centaru za higijenu i humanu ekologiju, kao i da obezbedi ispunjenje zahteva iz t. 7.9 referentnog standarda SRPS ISO/IEC 17025:2017

2. Područje primene

Ovom procedurom se definiše postupak primanja, vrednovanja i donošenja odluka o:
– prigovorima/žalbama u delokrugu rada Centara za higijenu i humanu ekologiju

Ova procedura se primenjuje u Centaru za higijenu i humanu ekologiju.

3. Termini, definicije i reference

- SRPS ISO/IEC 17025:2017, tačka 7.9
- Poslovník o kvalitetu

Definicije

Podnosilac prigovora/žalbe - osoba, organizacija ili njen predstavnik (korisnik/klijent), treće zainteresovano lice, koje podnosi prigovor/žalbu.

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

Komisija za prigovore - skup kompetentnih nezavisnih pojedinaca, koji se bave rešavanjem prigovora;

Odgovorno osoblje - osoblje koje je po ovoj proceduri uključeno u procese prijema, evidentiranja, vrednovanja/istraživanja, i donošenje odluka po prigovoru/žalbi.

4. Odgovornosti i ovlašćenja

4.1 Direktor:

- Za donošenje Odluka o prigovorima;
- Za obezbeđenja uslova za preduzimanje mera;

Direktor je odgovoran za obezbeđenje uslova za nesmetan i efikasan rad na rešavanju prigovora/žalbi, vrednovanje predmeta prigovora i donošenje odluka po prigovorima iz dela aktivnosti laboratorije Centra. U slučaju da je na Direktora usmeren prigovor/žalba sve aktivnosti u ovom domenu obavlja načelnik službe za pravne, finansijske, tehničke i druge poslove. On je odgovoran za početno preispitivanje prigovora i žalbi, predlaganje kompetentnog i odgovornog osoblja za sprovođenje postupaka u cilju rešavanja prigovora/žalbi

4.2 Komisija za prigovore

- Za validovanje i istraživanje prigovora;
- Za donošenje odluke o merama za rešavanje prigovora;



PROCEDURA ZA POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

Oznaka: PR.05.0
Izdanje: 5
Strana: 3 od 5
Datum : 25.05.2020

Komisija za prigovor/žalbe, odgovorna je da postupke preispitivanja prigovora i žalbi sprovedu objektivno, nepristrasno, potpuno, poverljivo, stručno, i uskladu sa usvojenim sistemom menadžmenta Centra i ovom procedurom

4.3. Rukovodioci Odeljenja:

- Za sakupljanje i verifikovanje informacija;
- Za rešavanje prigovora;

4.4 Koordinator za obezbeđenje kvaliteta:

- Za prijem prigovora;
- Za praćenje i zapisivanje prigovora i mera za njihovo rešavanje;

4.5. Osoblje Centra za higijenu i humanu ekologiju:

- Da obezbede tražene informacije potrebne za rešavanje prigovora;
- Da učestvuju u rešavanju i istraživanju prigovora;

5. Postupak

5.1 Prijem prigovora

5.1.1 Procedura za postupanje sa prigovorima dostupna je bilo kojoj zainteresovanoj strani na njen zahtev i nalazi se na zvaničnom sajtu Zavoda za javno zdravlje Pirot;

5.1.2 Prigovori na aktivnosti Centra primaju se u pisanom obliku na obrascu Izveštaj o prigovoru (OB.022.D);

5.1.3 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 pisanim putem;

5.1.4 Prigovori mogu da se upute i na zvanični e-mail laboratorije, a zatim dostavljaju Koordinatoru za obezbeđenje kvaliteta na dalje postupanje;

5.1.5 Podnosiocu prigovora se potvrđuje prijem prigovora putem e-mail ili potpisom ;

5.2. Evidencija prigovora

5.2.1 Po prijemu prigovora, Koordinator za obezbeđenje kvaliteta isti evidentira u knjigu evidencije prigovora (OB.023.D);

5.2.2 Ukoliko analizom sadržaja prigovora, Koordinator za obezbeđenje kvaliteta 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;

5.2.3 Pod kompletnošću prigovora podrazumeva se: identifikacija podnosioca prigovora, datum kada je prigovor upućen, predmet prigovora sa eventualnim pozivom na odgovarajuću zakonsku regulativu, dokaz kojim se potvrđuje tvrdnja izneta u obrazloženju i potpis ovlašćenog lica;

5.2.4 Nakon toga, Koordinator za obezbeđenje kvaliteta obaveštava direktora o primljenom prigovoru;

5.3 Analiza, istraživanje i validacija prigovora

5.3.1 Direktor formira Komisiju za rešavanje prigovora, u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti. U slučaju da je na Direktora usmeren prigovor/žalba sve aktivnosti u ovom domenu obavlja načelnik službe za pravne, finansijske, tehničke i druge



PROCEDURA ZA POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

Oznaka: PR.05.0
Izdanje: 5
Strana: 4 od 5
Datum : 25.05.2020

poslove. On je odgovoran za početno preispitivanje prigovora i žalbi, predlaganje kompetentnog i odgovornog osoblja za sprovođenje postupaka u cilju rešavanja prigovora/žalbi

5.3.2 Komisiju za prigovore čine Koordinator za obezbeđenje kvaliteta, nadležni rukovodilac odeljenja i kompetentni pojedinci iz odeljenja, koji nisu bili uključeni u prvobitne aktivnosti koje su predmet prigovora;

5.3.3 Na osnovu svih prikupljenih podataka o predmetu prigovora, Komisija za prigovore analizira navode i opravdanost prigovora, prikupljajući neophodne informacije od lica koje je neposredno bilo uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet prigovora;

5.3.4 Kada je prigovor opravdan, Komisija prigovor validuje i prihvata (zapis u slobodnom obliku). Koordinator za obezbeđenje kvaliteta istoi upisuje u Knjigu evidencije prigovora (OB.023.D)

5.3.5 Na predlog Komisije, ukoliko se prigovor prihvata, Koordinator za obezbeđenje kvaliteta obaveštava podnosioca prigovora da je prigovor usvojen i da je rešavanje u toku, pisanim putem (dopis u slobodnoj formi, na memorandumu firme). Ukoliko se prigovor ne prihvata Koordinator za obezbeđenje kvaliteta saopštava Odluku o neprihvatanju prigovora (dopis u slobodnoj formi, na memorandumu firme), koju potpisuje direktor;

5.4 Mere za rešavanje prigovora

5.4.1 Po izvršenoj analizi, Komisija donosi predlog o rešavanju prigovora i odluku o merama koje treba preduzeti (zapis u slobodnoj formi); Koordinator za obezbeđenje kvaliteta isto upisuje u Izveštaj o prigovoru (OB.022.D) u delu Predlog rešavanja prigovora;

5.4.2 Kao posledica rešavanja prigovora, mogu se preduzeti neke od aktivnosti kao što su korektivne mere za otklanjanje utvrđenih neusaglašenosti, PR.14.0;

5.4.3 Ukoliko je predmet prigovora, osporavanje tačnosti rezultata ispitivanja, mere za rešavanje prigovora obuhvataju: proveru zapisa, ponovne proračune, upoređivanje dobijenih rezultata i sl. Ukoliko je izvodljivo, vrši se ponavljanje ispitivanja istom ili drugom metodom. Pri ponavljanju ispitivanja ne učestvuje lice koje je prvobitno sprovodilo ispitivanje;

5.4.4 Ukoliko je predmet prigovora osporavanje usaglašenosti rezultata sa specifikacijama/Pravilnicima, po potrebi se može zatražiti i mišljenje nadležne institucije;

5.4.5 Ukoliko je potrebno angažovanje eksterne laboratorije za ispitivanje, kao treće nezavisne strane za rešavanje prigovora, troškove snosi podnosilac prigovora;

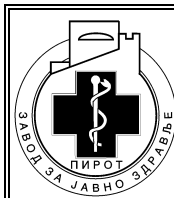
5.5 Zatvaranje prigovora

5.5.1 Po sprovođenju i zatvaranju mera za rešavanje prigovora, Koordinator za obezbeđenje kvaliteta daje zvanično obaveštenje podnosiocu prigovora o završetku postupka sa prigovorom - dopis u slobodnoj formi, na memorandumu firme, koga potpisuje direktor. Uz dopis o završetku postupka sa prigovorom se dostavljaju, po potrebi prateći dokumenti (dopuna-izmena Izveštaja o ispitivanju i dr.);

5.5.2 Po zatvaranju prigovora, Koordinator za obezbeđenje kvaliteta ažurira knjigu evidencije prigovora (OB.023.D).

5.5.3 Rok za rešavanje prigovora ne sme biti duži od 30 dana;

5.5.4 Jednom godišnje analiziraju se svi prigovori na preispitivanju od strane rukovodstva, u skladu sa procedurom PR.16.0-Procedura preispitivanja sistema menadžmenta kvalitetom



PROCEDURA ZA POSTUPANJE SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

Oznaka: PR.05.0
Izdanje: 5
Strana: 5 od 5
Datum : 25.05.2020

6.Zapisi

- 6.1 Izveštaji, analize
- 6.2 Obrasci

Naziv	Broj obrasca	Vreme čuvanja	Odgovorno lice
Izveštaj o prigovoru	OB.022.D	5 godina	Koordinator za obezbeđenje kvaliteta
Knjiga evidencije prigovora	OB.023.D	5 godina	Koordinator za obezbeđenje kvaliteta

7.Prilozi:

Nema

Lista izmena:

Izdanje/izmena	Kratak opisi izmene (poglavlje br., strana br.):	Datum izdanja/ izmene
5	Izvršene promene u cilju usklađivanja dokumenta sa zahtevima standarda SRPS ISO/IEC 17025:2017	25.05.2020