

PROCEDURA

- Prigovori-

PR.14.IMW

Izdanje/Izmena: 1/1

Datum primene od: 03.06.2020.

Izradio	Kontrolisao	Odobrio
 Jasmina Belić	 Andreja Radovanović	 Andreja Radovanović

Izdanje	Opisizmene	Datum
1/1	t.4.2 Izmena ko vrši evidentiranje prigovora i/ili žalbe	03.06.2020

Sadržaj:

1. UVOD.....	4
2. ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA.....	4
3. IZRAZI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE.....	4
4. OPIS AKTIVNOSTI.....	5
5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA.....	6
5.1. Ulazna dokumenta.....	6
5.2. Izlazna dokumenta.....	7
6. REFERENTNA DOKUMENTA.....	7

1. UVOD

Ovom procedurom se utvrđuje način rešavanja prigovora I žalbi koji mogu biti upućeni od strane korisnika usluga ili drugih zainteresovanih strana.

Postupak se primenjuje za sve pristigle prigovore I žalbe koje se odnose na:

- Ocenjivanje usaglašenosti I način na koji sistem za ocenjivanje usaglašenosti funkcioniše
- Nivo kvaliteta usluge

Ukoliko se sa korisnikom usluga potpisuje ugovor o ispitivanju, pravo korisnika usluge na prigovor/žalbu se definiše posebnim članom ovog ugovora .

Ova procedura se odnosi na sve aktivnosti koje se obavljaju prilikom rešavanja prigovora I žalbi; rešavanje, korektivne mere, obaveštavanje podnosioca prigovora o rešenju, prikupljanje potrebnih informacija radi pravilnog rešavanja prigovora, vođenje zapisa o postupku. Sve povratne informacije se čuvaju I analiziraju pri preispitivanju QMS.

2. ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA

Za primenu ove procedure odgovorni su rukovodioci organizacionih celina na koje se ova procedura odnosi. Odgovornost za postupanje u skladu sa ovom procedurom imaju izvršioци onako kako je navedeno u tački 4 ove procedure. Primena ove procedure se proverava na sastancima preispitivanja od strane rukovodstva, u skladu sa procedurom PR.17.IMW.

3. IZRAZI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

3.1 Definicije termina

U ovoj proceduri se koriste termini i definicije sadržani u:

- SRPS ISO/IEC 17000:2007 - Standardizacija i opšte aktivnosti – Opšti rečnik
- SRPS ISO/IEC 17025:2017 - Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje
- SRPS ISO 9000:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik
- SRPS ISO 9001:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi

Prigovor – izražavanje nezadovoljstva upućeno organizaciji koje se odnosi na njene proizvode, usluge ili sam proces postupanja sa prigovorima, pri čemu se eksplicitno ili implicitno očekuje odgovor ili rešenje

Žalba – redovno pravno sredstvo upućeno IMW Institutu doo od korisnika usluge ili druge strane koji se odnosi na ponovno razmatranje bilo koje po korisnika nepovoljne odluke koja je doneta vezano za ocenjivanje usaglašenosti.

3.2 Skraćenice

/

4. OPIS AKTIVNOSTI

4.1 Osnovni principi rešavanja prigovora i/ili žalbi

Osnovni principi rešavanja prigovora i/ili žalbi:

- sve zainteresovane strane imaju pravo da podnesu prigovor/žalbu,
- Institut IMW se obavezuje da će se pridržavati principa čuvanja poslovne tajne podnosioca prigovora/žalbe,
- sva istraživanja i odluke o prigovorima/žalbama neće biti rezultirane bilo kakvim diskriminatorskim aktivnostima,
- podnosilac prigovora i/ili žalbe će biti obavestavan o toku odvijanja postupka;
- osoblje uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet prigovora/žalbe ne može biti uključeno u rešavanje i donošenje odluke, a u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti.

14.2. Prijem i evidentiranje prigovora i/ili žalbe

Prijem prigovora i/ili žalbe vrši direktor IMW Instituta doo. Evidentiranje prigovora i/ili žalbe vrši rukovodilac sektora upravljanja kvalitetom na obrascu OBQU.024.IMW. Prigovor/žalbe se u pisanoj formi predaju Institutu lično / poštom / na e-mail office@imw.rs, ili telefonskim putem na broj 066/6473455. Svi prigovori/žalbe primljeni telefonskim putem se evidentiraju, ali se u postupak ne uzimaju ukoliko se ne dostavi i u pisanom obliku prigovor/žalba. Rukovodilac Sektora upravljanja kvalitetom za evidentirani prigovor/žalbu, izdaje nalog za proveru, koju dostavlja rukovodiocu organizacione celine na koju se odnosi prigovor. Rukovodilac organizacione celine podnosiocu potvrđuje prijem prigovora/žalbe poštom ili putem e-maila.

Na sajtu IMW Instituta doo se nalazi obaveštenje na koji način se mogu podneti prigovori i/ili žalbe.

4.3 Provera navoda prigovora i/ili žalbe

Rukovodilac organizacione celine na koju se odnosi prigovor i/ili žalba preispituje opravdanost i značaj prigovora, tako što prikuplja sve potrebne informacije za rešavanje prigovora. Prigovor/žalba se uzima u razmatranja najduže 15 dana od dana završetka aktivnosti na koje se odnosi prigovor i/ili žalba. Rukovodilac organizacione celine na koju se prigovor/žalba odnosi proverava da li je dokumentacija kompletna u vezi sa prigovorom/žalbom, i ako nije traži dopunu dokumentacije na koju se odnosi prigovor/žalba od samog podnosioca iste.

U slučaju da je rukovodilac direktno učestvovao u aktivnostima za koje je podnet prigovor /žalba, i kada se može narušiti objektivnost, nepristrasnost ili nezavisnost, sve aktivnosti u vezi rešavanja prigovora/žalbe rukovodilac prenosi na svog zamenika.

4.4 Predlog rešenja prigovora/žalbe

Rukovodilac Sektora upravljanja kvalitetom zajedno sa rukovodiocem organizacione celine na koji se prigovor/žalba odnosi priprema direktoru Instituta izveštaj sa predlogom za rešavanje istog (OBQU.024.IMW). Konačnu odluku donosi direktor IMW Instituta i potom se pristupa rešavanju.

¹ Izmena ko vrši evidentiranje prigovora i/ili žalbe

4.5 Rešavanje prigovora/žalbe

Rukovodilac organizacione celine daje nalog za rešavanje po konkretnom prigovoru/žalbi u slučaju njihove opravdanosti i obaveštava klijenta o ishodu njegovog prigovora/ žalbe.

Rešavanje prigovora/žalbe obuhvata, ali se ne ograničava na:

- analizu svih relevantnih činjenica i dokumentacije, u cilju istraživanja uzroka,
- ponavljanje ocenjivanja usaglašenosti ukoliko je neophodno, u celosti ili delimično,
- utvrđivanje uzroka prigovora/žalbe,
- utvrđivanje opravdanosti prigovora/žalbe
- formiranje Izveštaja o prigovoru/žalbi (slobodna forma),
- formiranje odgovora podnosiocu prigovora/žalbe (slobodna forma) ne duže od 60 dana, od dana kada je prigovor/žalba evidentiran.

Za svaki prigovor/žalbu formira se poseban predmet sa oznakom predmeta prigovora/žalbe i u njega ulažu sva dokumenta u vezi sa predmetom. Predmet sadrži listu priloženih dokumenata iz koje se može utvrditi hronološki redosled pripadajućih zapisa. Izveštaj o prigovoru/žalbi, sa pratećom dokumentacijom dostavlja se direktoru Instituta.

Ukoliko je potrebno podnosilac prigovora/žalbe se informiše o napredovanju i ishodu za isto.

4.6 Korektivne mere

Sprovode se korektivne mere u cilju otklanjanja utvrđene neusaglašenosti, kao i mere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo korisnika usluge, kao i ponovna analiza rizika.

Izveštaj o sprovedenim korektivnim merama zajedno sa Izveštajem o prigovoru/žalbi sačinjava, rukovodilac organizacione celine na koju se odnosi prigovor/žalba, koji nije uključen u aktivnosti na koje se prigovor/žalba odnosi. Ako je bio uključen, izveštaj sačinjava njegova zamena.

Izveštaj o sprovedenim korektivnim merama zajedno sa izveštajem o prigovoru/žalbi se dostavlja direktoru Instituta.

4.7 Izveštavanje o prigovoru/žalbi

O svakom prigovoru/žalbi izveštava se i rukovodilac Sektora upravljanja kvalitetom, i predstavlja deo aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva. Rukovodilac Sektora upravljanja kvalitetom obraća pažnju i na prigovore/žalbe koje nisu dostavljene u pisanoj formi, da bi se sa njima postupalo kao sa merama poboljšanja i uključile u analizu rizika.

5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

5.1. Ulazna dokumenta

PR.01.IMW – Upravljanje dokumentima Sistema menadžmenta kvalitetom

PR.15.IMW – Upravljanje neusaglašenostima I korektivne mere

PK.IMW - Poslovnik o kvalitetu

5.2. Izlazna dokumenta

- OBQU.024.IMW – Prijem prigovora I žalbi, nalog za proveru I izveštaj o izvršenoj proveru opravdanosti
- Izveštaj o prigovoru/žalbi u slobodnoj formi
- Odgovor podnosiocu prigovora/žalbe (slobodna forma)

6. REFERENTNA DOKUMENTA

SRPS ISO/IEC 17025:2017 laboratorija za etaloniranje	- Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje I
SRPS ISO/IEC 17000:2007	- Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik I opšti principi
SRPS ISO 9000:2015	- Sistemi menadžmenta kvalitetom, Osnove I rečnik
PR.01.IMW	-Upravljanje dokumentima sistema menadžmenta sistema kvaliteta