

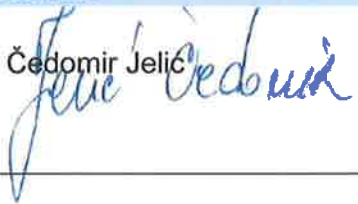
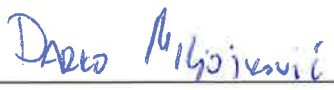
PROCEDURA

- Prigovori i žalbe -

PR.06.05.IMW

Izdanje/Izmena: 2/0

Datum primene od: 01.08.2025.

Izradio	Kontrolisao	Odobrio
Čedomir Jelić 	Darko Milojković 	Dragica Milojković 



Izdanje/izmena	Opis izmene	Datum
2/0	Uvođenje novih oznaka dokumenata	01.08.2025.

Sadržaj:

1.	UVOD.....	4
2.	ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA	4
3.	IZRAZI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE.....	4
3.1	Definicije.....	4
3.2	Skraćenice	5
4.	OPIS AKTIVNOSTI	5
4.1	Osnovni princip rešavanja prigovora i/ili žalbi	5
4.2	Prijem i evidentiranje prigovora i žalbi	5
4.3	Provera navoda prigovora ili žalbi.....	5
4.4	Predlog rešavanja prigovora/žalbi	6
4.5	Rešavanje prigovora/žalbi	6
4.6	Korektivne mere	6
4.7	Izveštanje o prigovoru/žalbi	7
5.	PRIPADAJUĆA DOKUMENTA.....	7
5.1	Ulazna dokumenta	7
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 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, 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 izvršioci 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.06.04.IMW_Preispitivanje sistema menadžmenta od strane rukovodstva.

3. IZRAZI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

3.1 Definicije

U ovoj proceduri se koriste termini i definicije sadržani u:

- 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 d.o.o. 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

- QMS – Sistem menadžmenta kvalitetom (eng. *Quality management system*), jeste sistem za uspostavljanje politike i ciljeva i za ostvarivanje tih ciljeva, koja se, sa stanovišta kvaliteta, vodi organizacija i njome upravlja
- IN – IMW Institut d.o.o.
- SUK – Sektor upravljanja kvalitetom
- TS – Tehnički sektor
- OC – Organizaciona celina

4. OPIS AKTIVNOSTI

4.1 Osnovni princip 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 obaveštavan 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.

4.2 Prijem i evidentiranje prigovora i žalbi

Prijem prigovora i/ili žalbe vrši direktor i/ili odgovorno lice TS i o tome informišu odgovorno lice SUK. Evidentiranje prigovora i/ili žalbe vrši odgovorno lice SUK na obrascu OB.06.11.IMW_Prijem prigovora i žalbi. Prigovor/žalbe se u pisanoj formi predaju Institutu lično / poštom / na e-mail office@imw.rs, ili telefonskim putem. Svi prigovori/žalbe primljeni telefonskim putem se evidentiraju, ali se u postupak ne uzimaju ukoliko se ne dostavi i u pisanom obliku prigovor/žalba. Odgovorno lice TS za evidentirani prigovor/žalbu, izdaje usmeni nalog za proveru rukovodiocu organizacione celine na koju se odnosi prigovor. Rukovodilac organizacione celine podnosiocu potvrđuje prijem prigovora/žalbe poštom ili putem e-maila.

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

4.3 Provera navoda prigovora ili žalbi

Rukovodilac OC 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 OC 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.

U slučaju da je prigovor neopravdan, odgovorno lice TS o tome obaveštava korisnika i dostavlja mu potrebne informacije vezano za problem na koji se prigovor odnosi.

4.4 Predlog rešavanja prigovora/žalbi

Odgovorno lice SUK zajedno sa rukovodiocem OC na koji se prigovor/žalba odnosi priprema direktoru IN izveštaj sa predlogom za rešavanje opravdanog prigovora korišćenjem obrasca OB.06.11.IMW_Prijem prigovora i žalbi. Konačnu odluku donosi direktor IN i potom se pristupa rešavanju.

4.5 Rešavanje prigovora/žalbi

Rukovodilac OC 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/žalbi,
- Utvrđivanje opravdanosti prigovora/žalbi,
- Formiranje Izveštaja o prigovoru/ žalbi u slobodnoj formi

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

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 (u slobodnoj formi), sa pratećom dokumentacijom dostavlja se direktoru Instituta na saglasnost.

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

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 OC 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 se sprovodi korišćenjem obrasca OB.06.03.IMW_Izvestaj o neusaglašenostima i korektivnim merama po proceduri PR.06.02.IMW_Upravljanje neusaglašenostima i korektivne mere.

Izveštaj o sprovedenim korektivnim merama na obrascu OB.06.03.IMW_Izvestaj o neusaglašenostima i korektivnim merama zajedno sa izveštajem o prigovoru/žalbi napisan u slobodnoj formi se dostavlja direktoru Instituta.

4.7 Izveštanje o prigovoru/žalbi

O svakom prigovoru/žalbi izveštava se i odgovorno lice SUK, i predstavlja deo aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva. O svim prigovorima/žalbama, načinu njihovog razrešavanja, komunikaciji sa korisnikom, kao i preduzetim merama odgovorno lice SUK vodi zapise kroz OB.06.12.IMW_Evidencija prigovora_žalbi. Svi ovi zapisi se čuvaju kod odgovornog lica SUK. Odgovorno lice SUK 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. PRIPADAJUĆA DOKUMENTA

5.1 Ulazna dokumenta

- PK.00.00.IMW_Poslovnik o kvalitetu
- PR.01.01.IMW_Upravljanje dokumentima sistema menadžmenta kvalitetom
- PR.06.02.IMW_Upravljanje neusaglašenostima i korektivne mere
- PR.06.04.IMW_Preispitivanje sistema menadžmenta od strane rukovodstva

5.2 Izlazna dokumenta

- OB.06.11.IMW_Prijem prigovora i žalbi
- OB.06.12.IMW_Evidencija prigovora_žalbi
- OB.06.09.IMW_Izveštaj o preispitivanju sistema menadžmenta

6. REFERENTNA DOKUMENTA

- SRPS ISO/IEC 17025:2017- Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje
- SRPS ISO/IEC 17000:2007- Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi
- SRPS ISO 9000:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom, Osnove i rečnik
- SRPS ISO 9001:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom - Zahtevi

