

PROCEDURA

- Prigovori -

PR.06.05.IMW

Izdanje/Izmena: 2/2

Datum primene od: 01.06.2026.

Izradio	Kontrolisao	Odobrio
Tanja Čanović 	Darko Milojković 	Milena Poznanović  

Izdanje/izmena	Opis izmene	Datum
1/0	-	07.11.2019.
1/1	¹ t.4.2 Izmena ko vrši evidentiranje prigovora i/ili žalbe	03.06.2020.
2/0	² Uvođenje novih oznaka dokumenata/ usklađivanje sa QMS sistemom (prethodna oznaka PR.14.IMW)	01.08.2025.
2/1	³ Promena terminologije – izbacivanje „žalbi”, zadržavanje samo prigovora. Izmenjen je naziv dokumenta i ažurirani su svi delovi teksta u kojima se pominju žalbe. ⁴ Dodata je web adresa Instituta. ⁵ Dodat rok za rešavanje prigovora	19.01.2026.
2/2	⁶ Usklađene uloge operativnog i izvršnog direktora u rešavanju prigovora	01.06.2026.

Sadržaj:

1.	UVOD.....	4
2.	ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA	4
3.	IZRAZI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE.....	4
3.1	Definicije.....	4
3.2	Skraćenice	4
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	5
4.5	Rešavanje prigovora/žalbi	6
4.6	Korektivne mere	6
4.7	Izveštanje o prigovoru/žalbi	6
5.	PRIPADAJUĆA DOKUMENTA.....	6
5.1	Ulazna dokumenta	6
5.2	Izlazna dokumenta	7
6.	REFERENTNA DOKUMENTA	7

1. UVOD

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

Postupak se primenjuje za sve pristigle prigovore 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 se definiše posebnim članom ovog ugovora.

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

2. ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA

Za primenu ove procedure odgovorni su operativni direktor Instituta, odgovorno lice SUK-a, odgovorno lice TS-a i 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.

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

Osnovni principi rešavanja prigovora:

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

4.2 Prijem i evidentiranje prigovora

Prijem prigovora vrši odgovorno lice TS i/ili operativni direktor i o tome informišu odgovorno lice SUK.¹ Evidentiranje prigovora vrši odgovorno lice SUK na obrascu OB.06.11.IMW_Prijem prigovora. Prigovor se u pisanoj formi predaju Institutu lično / poštom / na e-mail office@imw.rs, ili telefonskim putem⁴. Svi prigovori primljeni telefonskim putem se evidentiraju, ali se u postupak ne uzimaju ukoliko se ne dostavi i u pisanom obliku prigovor. Odgovorno lice TS za evidentirani prigovor, izdaje usmeni nalog za proveru rukovodiocu organizacione celine na koju se odnosi prigovor. Rukovodilac organizacione celine podnosiocu potvrđuje prijem prigovora poštom ili putem e-maila.

Na sajtu IN (www.imw.rs) se nalazi obaveštenje na koji način se mogu podneti prigovori.

4.3 Provera navoda prigovora

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

U slučaju da je rukovodilac direktno učestvovao u aktivnostima za koje je podnet prigovor, i kada se može narušiti objektivnost, nepristrasnost ili nezavisnost, sve aktivnosti u vezi rešavanja prigovora 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

Odgovorno lice SUK zajedno sa rukovodiocem OC na koji se prigovor odnosi priprema operativnom direktoru IN izveštaj sa predlogom za rešavanje opravdanog prigovora korišćenjem obrasca OB.06.11.IMW_Prijem prigovora. Konačnu odluku donosi operativni direktor IN i potom se pristupa rešavanju.⁶

4.5 Rešavanje prigovora

Rukovodilac OC daje nalog za rešavanje po konkretnom prigovoru u slučaju njihove opravdanosti i obaveštava klijenta o ishodu njegovog prigovora.

Rešavanje prigovora 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,
- Utvrđivanje opravdanosti prigovora,
- Formiranje Izveštaja o prigovoru 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 formira se poseban predmet sa oznakom predmeta prigovora 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 (u slobodnoj formi), sa pratećom dokumentacijom dostavlja se operativnom direktoru Instituta na saglasnost.⁶

Ukoliko je potrebno podnosilac prigovora se informiše o napredovanju i ishodu za isto pisanim putem. Rok za odgovor laboratorije na prigovor je 15 radnih dana ⁵.

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 sačinjava, rukovodilac OC na koju se odnosi prigovor, koji nije uključen u aktivnosti na koje se prigovor 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 napisan u slobodnoj formi se dostavlja operativnom direktoru Instituta.⁶

4.7 Izveštanje o prigovoru

O svakom prigovoru izveštava se i odgovorno lice SUK, i predstavlja deo aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva. O svim prigovorima, načinu njihovog razrešavanja, komunikaciji sa korisnikom, kao i preduzetim merama odgovorno lice SUK vodi zapise kroz OB.06.12.IMW_Evidencija prigovora. Svi ovi zapisi se čuvaju kod odgovornog lica SUK. Odgovorno lice SUK obraća pažnju i na prigovore koje nisu dostavljene u pisanoj formi, da bi se sa njima postupalo kao sa merama poboljšanja i uključile u analizu rizika. O primljenim prigovorima i ishodu njihovog rešavanja obaveštava se izvršni direktor.

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
- OB.06.12.IMW_Evidencija prigovora
- OB.06.03.IMW_Izvestaj o neusaglašenostima i korektivnim merama

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

