



Naziv:	PROCEDURA ZA POSTUPANJE PO PRIGOVORIMA
Oznaka:	QP.012
Datum usvajanja:	27.04.2020.
Izdanje:	03
Period čuvanja:	TO

	Izradio:	Odobrio:	Datum primene:
Funkcija	Rukovodilac za kvalitet	Direktor	27.04.2020.
Ime i prezime:	Marijana Stevanović	Aco Stevanović	
Potpis:			

**Sadržaj:**

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE	3
2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA	3
2.1 REFERENTNA DOKUMENTA	3
3. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE	3
3.1 TERMINI I DEFINICIJE	3
3.2 SKRAĆENICE.....	3
4. OPIS PROCESA	4
4.1 REŠAVANJE PRIGOVORA.....	4
4.2 ULAGANJE PRIGOVORA	4
4.3 POSTUPAK PO PRIGOVORU	5
4.4 ODLUČIVANJE O PRIGOVORU.....	6
4.5 PRAVNA SREDSTVA	6
4.6 EVIDENCIJE PRIGOVORA I PREDUZETE MERE NAKON REŠAVANJA PRIGOVORA.....	6
4.7 POVERLJIVOST.....	7
4.8 ZAPISI I EVIDENCIJE.....	7
5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA	7
6. PRILOZI	8



1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Ovom procedurom uređuje se postupanje po prigovorima i odlučivanje o prigovorima na rad i donete odluke Laboratorije za ispitivanje nejonizujućeg zračenja i buke u životnoj sredini (u daljem tekstu: Astel Laboratorija) u vezi sa laboratorijskim aktivnostima i određuju se organi nadležni za postupanje po prigovoru i odlučivanje o prigovoru, kao i pravila na osnovu kojih oni postupaju i odlučuju.

Ovu proceduru primenjuju svi zaposleni u Astel Laboratoriji.

2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

2.1 Referentna dokumenta

Pravilnici

[P1] Pravilnik o sistematizaciji radnih mesta u ASTEL PROJEKT DOO, broj 466 od 17. 12. 2019. godine

[P3] Pravilnik o čuvanju poslovne tajne, 393 od 7.10.2019. godine

Standardi

[S1] SRPS ISO/IEC 17025:2017 Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje;

[S2] SRPS ISO/IEC 17025:2017/Ispr.1:2018 Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje - Ispravka 1

[S3] SRPS ISO 9000:2015 Sistemi menadžmenta kvalitetom — Osnove i rečnik

Dokumenta sistema menadžmenta kvalitetom

QM.001 Poslovnik sistema menadžmenta kvalitetom Astel Laboratorije

QP.002 Procedura za preispitivanje QMS od strane rukovodstva

QP.003 Procedura za upravljanje neusaglašenostima

QP.005 Procedura za utvrđivanje i sprovođenje korektivnih mera, korekcija, mera za rizike i prilike i mera za poboljšanje

3. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

3.1 Termini i definicije

Pojam	Objašnjenje
korisnik	osoba ili organizacija koja bi mogla da primi ili prima proizvod ili uslugu koji su za tu osobu li organizaciju predviđeni ili koje one zahtevaju
nedostatak	neispunjenost zahteva koji se odnose na predviđenu ili specificiranu upotrebu
neusaglašenost	neispunjenost zahteva
prigovor	iskaz nezadovoljstva fizičkog ili pravnog lica, upućen laboratoriji u vezi sa aktivnostima ili rezultatima laboratorije na koji se očekuje odgovor

3.2 Skraćenice

QMS Quality management system (Sistem menadžmenta kvalitetom)



4. OPIS PROCESA

Aktivnosti u ovoj proceduri sprovode se kroz sledeće faze:

- ulaganje prigovora – prijem prigovora,
- sprovođenje postupka po prigovoru,
- odlučivanje o prigovoru.

Podnošenje prigovora, sprovođenje postupka i donošenje odluka o prigovoru, ne sme da izazove bilo kakvu diskriminatorску meru protiv njegovog podnosioca.

Podnosilac prigovora ima pravo da bude obavešten o prijemu prigovora i o stanju odlučivanja o istom, kao i o fazi u kojoj se rešavanje prigovora nalazi.

4.1 Rešavanje prigovora

Prigovore rešava direktor ASTEL PROJEKT DOO u skladu sa ovom procedurom.

Prigovori se mogu odnositi na postupak rada u obavljanju laboratorijskih aktivnosti Astel laboratorije i na postupak rada osoblja Astel laboratorije, odnosno iz sledećih razloga:

- prekoračenje ugovorenih rokova za izvršenje usluge u nadležnosti Astel Laboratorije (u daljem tekstu: usluga);
- nepoštovanje ugovorene cene usluge;
- rezultati ispitivanja;
- odnos zaposlenog u Astel Laboratoriji prema naručiocu usluge;
- slovne i/ili brojčane greške u izdatim izveštajima o ispitivanju;
- pogrešno primenjeni referentni dokumenti (pravilnici, standardi, merne metode i sl.);
- u ostalim slučajevima koji nisu prethodno navedeni, a mogu se javiti.

4.2 Ulaganje prigovora

Astel laboratorija u Ugovoru koji sklapa sa klijentima iste obaveštava o svojoj proceduri postupanja po prigovorima i definiše uslove i načine za podnošenje prigovora, kao i rokove i postupak rešavanja prigovora. QP.012 Procedura za postupanje po prigovorima je klijentu dostupna na njegov zahtev.

Podnosilac prigovora u pisanoj formi poštom (elektronskom ili običnom) Astel Laboratoriji podnosi obrazloženi prigovor sa dokazima u pisanoj formi, popunjavanjem obrasca QZ.025 Prigovor na rad laboratorije, koji je sastavni deo QP.012.. Elektronska adresa za prijem prigovora je: laboratorija@astel.rs . Reklamacije koje se odnose na slovne i/ili brojčane greške se mogu podneti i putem telefona, o čemu rukovodilac za kvalitet sastavlja belešku na obrascu QZ.000.

Rukovodilac za kvalitet evidentira dostavljeni prigovor i dostavlja predmet rukovodiocu laboratorije. Pre evidentiranja prigovora i otvaranja predmeta rukovodilac laboratorije proverava da li se podnesak može smatrati prigovorom: da li je blagovremen, uredan, adekvatnost priloženih dokumenata, itd.. U slučaju da prigovor nije adekvatan u roku od osam dana od datuma podnošenja prigovora podnosilac će biti obavešten na koji način da ga uredi i biće mu ostavljen rok za postupanje koji ne može biti kraći od osam dana.

Prigovor može da se uloži u roku od 15 dana od kada je podnosilac prigovora stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi prigovor, odnosno od dana prijema izveštaja o ispitivanju ili druge odluke Astel Laboratorije.



Prigovori koji se odnose na rezultate ispitivanja ili greške u izveštaju o ispitivanju podnose se bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od datuma prijema.

Po isteku propisanih rokova, podnositelj mora da dostavi obrazloženje o razlogu kašnjenja. U tom slučaju Astel Laboratorija mora da razmotri opravdanost razloga kašnjenja i potencijalnu zastarelost prigovora.

Prigovor se može podneti i tokom realizacije usluge.

O datumu prijema prigovora podnosioca obaveštava rukovodilac za kvalitet pisanim putem elektronskom poštom i popunjava obrazac QZ.022 Evidencija neusaglašenosti – PRIGOVOR.

4.3 Postupak po prigovoru

Po prijemu prigovora Rukovodilac laboratorije preispituje prigovor i predlaže direktoru mere za njegovo rešavanje. Ukoliko je prigovor složeniji rukovodilac laboratorije obrazuje komisiju za rešavanje prigovora (u daljem tekstu: Komisija), koju čine predsednik i dva člana.

Predsednik Komisije je po pravilu direktor koji je odgovoran za sprovođenje postupka rešavanja prigovora. Drugi članovi Komisije se biraju među osobljem Astel laboratorije, u zavisnosti od vrste prigovora, pri čemu, zaposleni koji je učestvovao u laboratorijskim aktivnostima na koje se prigovor odnosi ili je preduzeo druge radnje iz kojih je proistekao razlog za podnošenje prigovora, ne može biti određen za člana Komisije.

Član Komisije može biti zaposleni u Astel Projektu, koji je kompetentan, a po potrebi i drugo angažovano lice koje je stručnjak za oblast predmeta prigovora.

Komisija treba da bude kompetentna i nezavisna u odnosu na predmet prigovora.

Komisija razmatra prigovor i ukoliko je potrebno poziva podnosioca prigovora i/ili zaposlenog u Astel Laboratoriji koji je učestvovao u laboratorijskim aktivnostima na koje se prigovor odnosi.

U suprotnom, u roku od osam radnih dana od dana donošenja odluke o usvajanju prigovora podnositelj se obaveštava o:

- načinu rešavanja odnosno otklanjanja neusaglašenosti ili o predlogu mera, ili
- o odbijanju prigovora sa razlogom odbijanja i, ako je to primenjivo, obaveštenjem da li podnositelj ima pravo da na odbijanje prigovora uloži prigovor ili žalbu nekom nadležnom organu ili instituciji.

Rok za otklanjanje nedostataka je 30 dana. U posebnim slučajevima (npr. ponavljanje kompletnog dugotrajnog ispitivanja), Astel Laboratorija može da odredi duži rok, u kom slučaju se podnositelj prigovora obaveštava o toku postupka rešavanja

U slučaju kada se organizuje rasprava, poziv na raspravu upućuje se podnosiocu prigovora u slobodnoj formi poštom ili elektronskom poštom najkasnije pet dana pred raspravu. Poziv na raspravu sadrži delovodni broj predmeta prigovora, mesto, dan i čas održavanja rasprave i napomenu da će se rasprava održati u odsustvu podnosioca prigovora ukoliko ne pristupi raspravi, a ne opravda svoj izostanak.

Raspravu otvara predsednik Komisije i određuje zapisničara iz sastava Komisije, koji na obrascu **QZ.064: Zapisnik o važnijim radnjama u toku postupka rešavanja prigovora**, vodi zapisnik o raspravi.



Rasprava počinje čitanjem prigovora i uvidom u dokaze, predstavljene od strane podnosioca prigovora, kao i druge dokaze podobne za donošenje odluke po prigovoru.

4.4 Odlučivanje o prigovoru

Ukoliko Komisija utvrdi da je prigovor neosnovan, predlaže direktoru donošenje odluke o odbijanju prigovora.

Ukoliko Komisija utvrdi da je prigovor osnovan, predlaže direktoru donošenje odluke o usvajanju prigovora u celosti ili delimično.

Odluke iz st. 1 i 2. ove tačke priprema predsednik Komisije, a donose se najkasnije u roku od 30 dana od dana pokretanja postupka, ukoliko Komisija odlučuje u postupku neposrednog odlučivanja, odnosno u roku od 60 dana od dana pokretanja postupka ukoliko Komisija sprovodi ispitni postupak.

U slučaju iz stava 2. ovog člana direktor izdaje nalog rukovodiocu Astel Laboratorije da izvrši radnje potrebne za otklanjanje razloga za prigovor. Nalog se sačinjava u slobodnoj formi, na obrascu **QZ.000**.

Astel Laboratorija je dužna da u roku od osam dana postupi po nalogu direktora i preduzme radnje za otklanjanje uzroka prigovora.

Nepostupanje po nalogu iz stava 4. ove tačke smatra se težom povredom radne obaveze.

Konačnu odluku o prigovoru direktor donosi u roku od 30 dana od dana pokretanja postupka u postupku neposrednog odlučivanja, odnosno u roku od 60 dana od dana pokretanja postupka, u ispitnom postupku.

Odluka se donosi u pisanom obliku, u slobodnoj formi na obrascu **QZ.001** i obavezno sadrži:

- podatke o podnetom prigovoru: delovodni broj, datum, podatke o podnosiocu prigovora, kratak opis ili kopiju podnetog prigovora i dostavljenih dokaza;
- kratak opis postupka razmatranja i rešavanja prigovora i dodatno uključenih dokaza;
- zaključak o prihvatanju ili neprihvatanju prigovora;
- način rešavanja prigovora sa rokovima ili predlog za sporazumno rešavanje prigovora;
- delovodni broj odluke, datum i potpis direktora odnosno rukovodioca.

4.5 Pravna sredstva

Za usluge koje Astel Laboratorija realizuje u okviru svog obima akreditacije, zainteresovana strana ima pravo prigovora Akreditacionom telu Srbije.

Protiv odluke iz tačke 4.5 stav 1. ove procedure podnosilac prigovora, u roku od 30 dana od dana prijema, može da pokrene postupak pred nadležnim sudom u Beogradu.

Astel Laboratorija će u ovim slučajevima postupiti u skladu sa odlukom koju donese nadležni organ Akreditacionog Tela Srbije ili presudom nadležnog suda u Beogradu.

4.6 Evidencije prigovora i preduzete mere nakon rešavanja prigovora



U Astel Laboratoriji vodi se evidencija o izveštajima o ispitivanju koji su ispravljene zbog slovnih i/ili brojčanih grešaka u zapisu **QZ.022: Evidencija neusaglašenosti-PRIGOVOR**.

U Astel Laboratoriji vodi se evidencija o podnetim prigovorima u zapisu **QZ.022: Evidencija neusaglašenosti-PRIGOVOR** i čuvaju se dosije predmeta.

Za vođenje evidencije o podnetim prigovorima, kao i preduzetim aktivnostima je nadležan Rukovodilac za kvalitet.

Razmatranjem i rešavanjem prigovora Astel laboratorija dolazi i do saznanja kako da unapredi svoj sistem menadžmenta, i ukoliko postoji potreba za tim preduzima odgovarajuće mere.

Na preispitivanju od strane rukovodstva se dobijeni prigovori analiziraju, kao i načini njihovog rešavanja, preduzete mere i njihovi efekti.

4.7 Poverljivost

Svi podaci i informacije iz postupka rešavanja prigovora i s njim povezane aktivnosti, poslovna su tajna podnosioca prigovora i Astel Laboratorije, saglasno **Pravilniku o čuvanju poslovne tajne** i uređuju se odgovarajućim odredbama Ugovora koji se potpisuje sa klijentom.

4.8 Zapisi i evidencije

Red. broj	Dokument		Čuvanje dokumenta		
	Naziv	Oznaka	Period	Mesto	Odgovoran
1.	Zapisnik o važnijim radnjama u toku postupka rešavanja prigovora	QZ.064	TR	Odgovarajući folder u folderu Astel Laboratorija na zajedničkom serverui dosije predmeta	Rukovodilac za kvalitet

5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA

Red. br.	Funkcija	Odgovornost i ovlašćenja	Forma dokumenta
1.	Direktor Astel Projekta	Primena i odobravanje	Elektronska forma na računaru
2.	Rukovodilac za kvalitet	Primena, kontrola primene i izmene	Elektronska forma na računaru, CD/DVD*
3.	Rukovodilac Astel Laboratorije	Primena, kontrola primene	Elektronska forma na računaru
4.	Svi zaposleni u Astel Laboratoriji	Primena	Elektronska forma na računaru

Napomena: Dokumenta QMS se nalaze u elektronskom obliku u folderu Astel laboratorija koji je dostupan samo osoblju Astel laboratorije.



***Napomena:** Po isteku kalendarske godine sva važeća dokumenta QMS se arhiviraju na odgovarajućem elektronskom/magnetnom medijumu (CD), čime se pravi presek važećih dokumenata QMS.

6. PRILOZI

Red. br. priloga	Naziv priloga	Oznaka
1.	Zapisnik o važnijim radnjama u toku postupka rešavanja prigovora	QZ.064

ZAPISNIK O VAŽNIJIM RADNJAMA U POSTUPKU REŠAVANJA PRIGOVORA QZ.064**Delovodni broj predmeta:****Datum:****ZAPISNIK**

(naziv radnje)

Sastavljen u _____ dana _____ godine, u _____ časova

(mesto vršenja radnje)

u predmetu _____.

(predmet u kome se vrši radnja)

Prisutni:

(ime i prezime članova Komisije za rešavanje prigovora)

(ime i prezime stranaka i njihovih zastupnika ili punomoćnika)

Tok i sadržaj izvršene radnje i datih izjava:



**Zapisnik je pročitán i na njega primedbi
nema – ima:**

(primedbe lica koja učestvuju u vršenju radnje)

Zapisničar:

Lice koje je učestvovalo u vršenju radnje:

(ime i prezime)

(ime i prezime)

Komisija za rešavanje prigovora:

(ime i prezime)

(ime i prezime)

Objašnjenje:

1. Ovaj obrazac upotrebljava se u ASTEL LABORATORIJU za vršenje svih važnijih radnji u postupku rešavanja prigovora (usmena rasprava, izjave stranaka ili drugih lica u postupku, veštaka i dr.).
2. U rubrici "naziv radnje" navodi se radnja zbog koje se vodi postupak (usmena rasprava, saslušanje veštaka, izjava stranke ili drugih lica i dr.).
3. U rubrici: "Tok i sadržaj izvršene radnje i datih izjava" treba navesti tačno i kratko izvršene radnje i izjave prisutnih pridržavajući se predmeta prigovora. U ovoj rubrici navode se i ona dokumenta koja su u bilo koju svrhu upotrebljena na usmenoj raspravi ili u drugoj radnji postupka, a koja su prilozi zapisniku. Izjave prisutnih, koje su od značaja za donošenje odluke, upisuju se tačno, a prema potrebi i njihovim rečima, a ispod svake izjave potpisuće se njen davalac. U ovoj rubrici upisuju se i svi zaključci koji se u toku radnje donesu, usmeno ili pisano.
4. U rubrici "primedbe lica koja učestvuju u vršenju radnje" nakon čitanja zapisnika navode se imena i prezimena lica koja daju primedbe i sadržaj date primedbe.
5. Kao broj zapisnika navodi se broj predmeta radi koga se vrši radnja.