

1. Predmet

Ovom procedurom definisane su aktivnosti prijema, vrednovanja i donošene odluka o prigovorima odnosno proces postupanja sa prigovorima upućenim laboratoriji.

2. Primena

2.1 Opis postupka prijema

Prigovor korisnika ili reklamacija je pisani dokument kojim se Laboratoriji za ispitivanje upućuje primedba ili neslaganje sa rezultatima ispitivanja, ili drugim odgovarajućim poslom koji je Laboratorija obavila za korisnika. Korisnik usluga može prigovor izneti i usmenim putem, pri čemu je zaposleni koji je prigovor primio dužan da ga evidentira u LOB.31 Registar prigovora.

2.2. Evidencija prigovora

Po prijemu prigovora, rukovodilac kvaliteta isti evidentira u Registar prigovora. Ukoliko analizom sadržaja prigovora, rukovodilac 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. 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. Nakon uvida, rukovodilac kvaliteta obaveštava rukovodioca laboratorije o primljenom prigovoru.

2.3. Rešavanje prigovora

Odgovorno lice za sprovođenje ove procedure rešavanja prigovora i žalbi je Rukovodilac Laboratorije, ili njegov zamenik, dok su za primenu dokumenata ove procedure odgovorni RKL i osoblje laboratorije.

Poslovna politika Laboratorije je da se prema prigovorima, bez obzira na njihov izvor, odnosi blagovremeno i efikasno, u skladu sa zahtevima SRPS ISO/IEC 17025. Svaki primljeni prigovor mora se analizirati u okviru LOB.32 Zapisnik o analizi prigovora i po potrebi rešavati. Prigovor se može podneti najviše 30 dana od datuma izdavanja izveštaja o izvršenoj usluzi.

U rešavanju prigovora mora se voditi računa da u istom ne učestvuje osoba koja je vršila ispitivanje.

Ukoliko se predmetni zapis (prigovor ili žalba) odnosi na neslaganje korisnika u tumačenju važećih propisa, a koja su bila primenjena u spornom ispitivanju, Rukovodilac Laboratorije zatražiće autentično tumačenje od institucije nadležne za donošenje predmetnog propisa (nadležno Ministarstvo, nadležnu Agenciju, Direktorart i slično).

Po prijemu tumačenja, Rukovodilac Laboratorije, ili lice koje on ovlasti, u pisanoj formi obavestiće korisnika o stavu, odnosno da li se njegov prigovor usvaja ili odbija. Ukoliko se prigovor usvaja, sprovode se aktivnosti opisane u daljem tekstu ovog poglavlja, a ukoliko se

Kvark d.o.o.- Laboratorija za ispitivanje

LUP.25 Uputstvo za primanje, vrednovanje i donošenje odluka o prigovorima

odbija, korisniku se upućuje odgovor pisanim putem u slobodnoj formi na memorandumu laboratorije.

Ukoliko je utvrđeno da je prigovor korisnika opravdan obavlja se postupak revizije predmetnog ispitivanja.

Ukoliko korisnik uputi prigovor na ispravnost sprovedenog posla, laboratorija prigovore rešava na sledeći način:

Ukoliko se ovom proverom utvrdi da je greška jednostavna (na primer greška u zahtevanju ispitivanja, ili greška u fazi priprema za ispitivanje), dovoljno je da Rukovodilac Laboratorije ili njegov zamenik izda usmeni nalog za izdavanje dopune Izveštaja ili novog Izveštaja.

Ukoliko se proverom utvrdi da greška nije jednostavna, sprovodi se

Provera po sledećim oblastima:

- proveravanje merne ispravnosti opreme internom proverom merne stabilnosti
- korišćenjem referentnog izvora, a sve prema uputstvu LUP.08 – Interna provera merne stabilnosti uređaja,
- ponavljaju se ispitivanja na predmetu ispitivanja,
- proveravaju se uticajni faktori okoline, u slučaju potrebe

Ukoliko ova aktivnost da neusaglašene rezultate, sprovodi se provera po sledećim oblastima:

- provera laboratorijskih uputstava za korišćenje opreme,
- provera laboratorijskih uputstava za sprovođenje postupaka ispitivanja,
- provera tačnosti metoda za ispitivanje,
- osposobljenost osoblja.

2.4. Zatvaranje prigovora

Po sprovođenju i zatvaranju mera za rešavanje prigovora, rukovodilac 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.);

- Po zatvaranju prigovora, Rukovodilac kvaliteta ažurira Registar prigovora obrazac LOB.31
- Rok za rešavanje prigovora ne sme biti duži od 30 dana;
- Jednom godišnje analiziraju se svi prigovori na preispitivanju od strane rukovodstva, u skladu sa uputstvom LUP.25 Uputstvo za primanje, vrednovanje i donošenje odluka o prigovorima

Odobrio

Rukovodilac laboratorije, Radmilo Krstić