



TOPLANE SARAJEVO
DISTRICT HEATING SYSTEM

KANTONALNO JAVNO KOMUNALNO PREDUZEĆE ZA
PROIZVODNJU I DISTRIBUCIJU TOPLOTNE ENERGIJE d.o.o.

PROCEDURA PRIGOVORA I ŽALBI

OP/LAB/IT/05

Kontrolisana kopija:

Datum: 18.09.2019.

Odobrio:

Izdanje: 4

Jasmina Kujan



SADRŽAJ:

1. CILJ PRIMJENE.....	2
2. OBLAST PRIMJENE.....	2
3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA.....	2
4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE.....	2
5. ODGOVORNOSTI.....	3
6. POSTUPAK.....	3
7. ZAPISI.....	6
8. PRILOZI.....	6



1. CILJ PRIMJENE

Definisati postupak prijema, razmatranja i rješavanja u slučaju prigovora i žalbi klijenata na izvršene laboratorijske i inspekcijske usluge, u cilju što efektivnijeg odziva, prikupljanja informacija o mogućim nedostacima u svrhu stalnog poboljšavanja.

2. OBLAST PRIMJENE

Procedura se primjenjuje u Službi laboratorije i u svim Odjelima prilikom rješavanja prigovora i žalbi primljenih od klijenata pismeno ili usmeno.

3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- Poslovnik upravljanja kvalitetom ispitivanje otpadnih voda i mjerenje polutanata,
- Poslovnik upravljanja kvalitetom Inspekcijskog tijela,
- BAS EN ISO/IEC 17025:2018 - Opšti zahtjevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanja i kalibracije (tačka 7.9- Prigovori)
- BAS ISO/ IEC 17020:2013 – Ocjenjivanje usklađenosti- Zahtjevi za rad različitih tipova tijela koja obavljaju inspekciju,
- Procedura preispitivanja zahtjeva, ponuda i ugovora (OP/LAB/IT/04),
- Procedura za kontrolu neusklađenosti (OP/LAB/IT/06),
- Procedura korektivnih i preventivnih akcija (OP/LAB/IT/07).

4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

- Žalba - nezadovoljstvo klijenta iskazano pismeno ili usmeno na rezultate ispitivanja /verifikacija mjerila (interno/eksterno),
- Prigovor – izražavanje nezadovoljstva drugačijeg nego žalba i odnosi se na aktivnosti Ispitne laboratorije / verifikacija mjerila (interno/eksterno),
- QMS - sistem upravljanja kvalitetom,
- SPK – Služba prodaje i komunikacije s korisnicima,
- RT – Rukovodilac tijela (Odjel ispitivanja voda/Odjel mjerenja polutanata/Odjel inspekcijsko tijelo),
- TR – tehnički rukovodilac,
- MK – menadžer kvaliteta



5. ODGOVORNOSTI

Odgovornost učesnika u procesu definisana je dijagramom toka i opisom aktivnosti.

6. POSTUPAK

6.1 Dijagram toka

Red. broj	Dijagram toka	Aktivnost	Odgovoran			Dokument	u/i
			O	U	I		
1.		Prijem žalbe/prigovora	5,4,1	/	7	Prigovor, pismo - žalba Evidencija žalbi klijenata	u i
2.		Preispitivanje žalbe/prigovora	1,2,7	/	/	Glavna knjiga laboratorije	u
3.		Žalba/prigovor osnovana	1 2 7		5		
4.		Rješavanje žalbe/prigovora	1 2 7	/	3,7	Izveštaj o ispitivanju Radni nalog Radne sveske Izveštaj o analizi uzroka žalbe Izveštaj o neusklađenosti Zahtjev za provođenje korektivne/preventivne akcije	u u u i i
5.		Obavješćavanje klijenta	1 4 5	/	3	Izveštaj o analizi uzroka žalbe	i
6.		KRAJ					
Odgovorne funkcije:		1. Rukovodilac odjela (RT) 2. Tehnički rukovodilac odjela (TR) 3. Klijent 4.SPK 5.Direktor laboratorije 6.SS, SPR 7. Menadžer kvaliteta			O - odgovoran U - učestvuje I - informiše se		u - ulazni dokument i - izlazni dokument



6.2 Opis aktivnosti

Žalbe i prigovori klijenta na rezultate ispitivanja/mjerenja/verifikacije mogu se primiti usmeno (telefonom) ili pismeno putem **SPK**-a ili direktno. Osoba koja primi žalbu (usmenim putem ili faksom) dužna je odmah obavijestiti (RT). Bez obzira na koji način se dostavi, (RT) evidentira žalbu u Evidenciju žalbi i prigovora klijenata. Žalbe klijenata se mogu odnositi na rezultate ispitivanja/rezultate mjerenja/rezultate inspeksijskih aktivnosti, dok se prigovori mogu odnositi na izbor opreme, metod ispitivanja način i rokove vršenja usluge, komunikaciju sa klijentom, cijenu usluge, način dostave rezultata i druge aktivnosti odjela laboratorije. Žalba se može podnijeti od stvaranja okolnosti koje su izazvale žalbu, odnosno od dana predaje izvještaja na koji se odnosi žalba.

6.3 Za pokretanje postupka rješavanja žalbi odgovorni su (RT) odjela laboratorije.

Rukovodilac zajedno sa TR I QM organizuje preispitivanje podataka koji su vezani za konkretan slučaj, ulaženjem u trag na osnovu podataka za identifikaciju i sljedivost.

Kada je u pitanju prigovor na rezultate ispitivanja/mjerenja/inspeksijske aktivnosti, osnovni podaci za sljedivost u laboratoriji se mogu naći u evidenciji žalbi/prigovorima/radnom nalogu/izvještajima a to su broj Izvještaja o ispitivanju/mjerenja/Izvještaj o inspekciji, na koji se odnosi žalba i broj Radnog naloga na osnovu kog se vršilo ispitivanje/inspekcija.

Kada se uspostavi sljedivost, kontrolišu se svi podaci, proračuni u radnim sveskama, podaci o opremi na kojoj je ispitivanje/mjerenja/verifikacija obavljeno, kao i drugi podaci koji su mogli da dovedu do greške. Također se ponavljaju ispitivanja/mjerenja/verifikacija na predmetu rada ukoliko je žalba pristigla u okviru propisanog vremena čuvanja uzorka na kome su vršena ispitivanja/vremena verifikacije. Ukoliko postoje arbitražni uzorci, njihovo ispitivanje se vrši uz odobrenje klijenta.

U zavisnosti od slučaja, može se formirati multidisciplinarni tim za rješavanje žalbe. Tim formira Direktor laboratorije.

Nakon sveobuhvatne analize žalbe klijenta, (RT) ili osoba imenovana od strane rukovodioca tijela, izrađuje izvještaj o analizi uzroka žalbe.

6.3.1 U slučaju da se utvrdi neusklađenost posla, pokreće se Procedura za kontrolu neusklađenosti. Izvještaj o analizi uzroka žalbe može biti ulaz za pokretanje postupka prema Proceduri za korektivne i preventivne akcije. Odgovornosti i ovlaštenja za obavljanje pojedinih aktivnosti definisani su u pomenutim procedurama.

Kada je u pitanju prigovor Rukovodilac tijela (RT) organizuje preispitivanje podataka koji su vezani za konkretan slučaj, ulaženjem u trag na osnovu podataka za identifikaciju i sljedivost. Kada je u pitanju prigovor na upotrebljenu opremu, metod ispitivanja/mjerenja/inspeksijske aktivnosti i dr. osnovni podaci za sljedljivost mogu se naći u Zahtjevu za laboratorijsko ispitivanje/mjerenje/verifikaciji ili Radnom nalogu, dostavljenoj ponudi ili zaključenom ugovoru.

6.3.2 U slučaju da se utvrdi opravdanost prigovora pokreće se postupak definisan u Proceduri za preventivne i korektivne mjere, vrši se izbor mjere, sa ciljem poboljšanja i ispunjavanjem zahtjeva klijenata, mjere za korekciju aktivnosti i/ili preventivnog djelovanja u smislu otklanjanja pojavljivanja neusklađenosti. Ukoliko se ponovi prigovor na istu aktivnost izazvanu neadekvatnim riješenjem, postupak se provodi na način za rješavanje žalbi.

6.4 Obavještavanje klijenta

6.4.1 Ukoliko je žalba neopravdana, klijent se obavještava pismenim putem, uz navođenje svih aktivnosti koje su poduzete radi rješavanja žalbe putem SPK-a.

6.4.2 Opravdane prigovore rješava rukovodilac odjela laboratorije sa TR, QM i o tome se pismeno izvještava klijent putem SPK-a.

6.4.3 Ukoliko se ne postigne dogovor sa klijentom oko rješavanja žalbe, klijentu se može ponuditi jedno od sljedećih rješenja:

- zajednički rad na rješavanju problema
- prisustvo laboratorijskom ispitivanju/mjerenju/verifikaciji mjerila
- angažovanje neovisnih stručnjaka, prihvatljivih za obje strane (troškove snosi ona strana kojoj se dokaže odgovornost)



6.5. Odnos sa zainteresovanim stranama

Laboratorija/IT omogućit će pristup Proceduri prigovori i žalbe svim zainteresovanim stranama u postupku prigovora i žalbi, omogućavajući pristup navedenoj proceduri putem web adrese matične organizacije (Toplana). Ukoliko zainteresovana strana kontaktira laboratoriju/IT u vezi dostupnosti opisa postupka prigovori i žalbe, ista će biti usmjerena na web stranicu ili link sa pojašnjenjem na koji način može pronaći ovu proceduru.

6.5.1. Prijem prigovora

Laboratorija/IT razmotrit će sve pristigle prigovore i žalbe i u slučajevima kada zainteresovana strana nije prepoznala da li je njen zahtjev prigovor ili žalba. Kada laboratorija/IT na zahtjev zainteresovane strane prepozna da se prigovor odnosi na aktivnost u laboratoriji/IT za koju je odgovorno, podnosiocu prigovora će potvrditi da se prihvata prigovor na aktivnost i radit će na prigovoru odmah, izuzetno osim u slučajevima kada za rad na prigovoru nema tehničkih mogućnosti (nedostaje ključno osoblje, oprema i sl.).

6.5.2. Diskriminacija

Prigovori i žalbe koji budu podnešeni laboratoriji/IT bit će shvaćeni kao dobronamjerni u cilju unaprijeđenja rada Laboratorije/IT, podizanja njenog rada na viši nivo. Laboratorija/IT neće vršiti bilo koji oblik diskriminacije i/ili pritiska na osoblje laboratorije/IT i podnosioca prigovora/žalbe u toku istraživanja i postupanja saprigovorima/žalbama, u svim fazama postupka vodeći će se načelima dobre laboratorijske prakse u pogledu pravičnosti, nepristrasnosti i nezavisnosti.

6.5.3. Osoblje koje postupa sa prigovorima i žalbama

Postupanje sa prigovorima i žalbama vršit će zaposlenici Laboratorije/IT koji nisu učestvovali u ispitivanju/mjerenju/inspekciji predmeta prigovora/žalbe, a koji su u dovoljnoj mjeri kompetentni da vrše preispitivanje, odobravanje i donošenje odluka po prigovorima/žalbama. Ukoliko odjel Službe laboratorija ne može osigurati osobe za postupanje po prigovorima i žalbama koje nisu učestvovala u predmetu ispitivanja/inspekcije, angažirat će se zaposlenici drugih odjela Službe laboratorija ili matične organizacije vodeći računa o kompetentnosti. Kada matična organizacija ne može osigurati odgovarajuće osobe koje bi preispitivale, odobravale i donosile odluke u vezi prigovora/žalbi angažirat će se treća lica izvan matične organizacije koja mogu odgovoriti zahtjevima u pogledu stručnosti i kompetencija.

Jednom godišnje prilikom preispitivanja sistema upravljanja od strane rukovodstva, vrši se analiza žalbi i prigovora i načina njihovog rješavanja. Izvještaj o žalbama/prigovorima za preispitivanje izrađuju RT i TR odjela laboratorije.



7. ZAPISI

Red. broj	Naziv zapisa	Obrazac	Izrađuje	Odobrava	Čuvanje		
					Rok (g)	Mjesto	Odgovoran
1.	Žalba/prigovor klijenta	/	klijent	-	4	Arhiv	Rukov.
2.	Evidencija žalbi/prigovora klijenata	OB/OP/LAB/IT/05/03	Rukov.	-	4	Arhiv	Rukov.
3.	Izvještaj o analizi uzroka žalbe	/	Imenovana osoba/tim	Rukov.	4	Arhiv	Rukov.

8. PRILOZI

- Matični list (OB/OP/LAB/IT/05/01)
- Lista distribucije (OB/OP/LAB/IT/05/02)
- Evidencija žalbi/prigovora klijenata (OB/OP/LAB/IT/05/03)



Prilog 1

MATIČNI LIST

Izdanje	Datum	Izradio	Pregledao	Uskladio	Odobrio
0	20.09.2013.	Dž.Aganović	Dž.Aganović	Dž.Aganović	Mirzo Hadžialić
1	06.12.2013.	Dž.Aganović	Dž.Aganović	Dž.Aganović	Mirzo Hadžialić
2	01.09.2015.	V. Briga	J. Kujan S. Muhović	V. Briga	Dž.Aganović
3	20.06.2016.	V. Briga	J. Kujan S. Muhović	V. Briga	Dž.Aganović
4	18.09.2019.	V. Briga	J. Kujan S. Muhović	V. Briga	J. Kujan
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					



Prilog 2

LISTA DISTRIBUCIJE procedure/uputstva _____

Kontrol. kopija	Izdanje	Dostavljeno	Datum	Potpis
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



EVIDENCIJA ŽALBI I PRIGOVORA

Odjel: _____

R. br.	Datum prijema žalbe/prigovora	Klijent	Predmet i opis žalbe/prigovora	Datum razrješenja žalbe/prigovora	Opis razrješenja Žalbe/prigovora
--------	-------------------------------	---------	--------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------
