

PROCEDURA PRIGOVORA I ŽALBI-OU/LAB/5

Strana:  
1 od 7

Ova elektronska kopija dokumenta na Intranetu je kontrolirani dokument i odobren za upotrebu. Štampani dokument sa Intraneta služi samo za informaciju.

U ovom dokumentu sve strane su u istom izdanju i u istoj reviziji!

1	2	J. Kujan S.Muhović	J. Kujan	J. Kujan S.Muhović	S. Ušanović	13.03.2023
1	1	J. Kujan S.Muhović V. Briga	J. Kujan	V. Briga	S. Ušanović	11.06.2021
1	0	J. Kujan S.Muhović V. Briga	J. Kujan	V. Briga	B. Alagić	10.06.2020
Izdanje	Rev.	Izradio (Inicijal imena i prezime)	Verificirao (Inicijal imena i prezime)	Uskladio (Inicijal imena i prezime)	Odobrio (Inicijal imena i prezime)	Datum važnosti
IZMJENE DOKUMENTA						

SADRŽAJ	Strana
1. SVRHA, PODRUČJE PRIMJENE I KORISNICI .....	3
2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA .....	3
3. DEFINICIJE, OZNAKE, SIMBOLI I SKRAĆENICE.....	3
4. ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA .....	4
5. OPIS POSTUPKA .....	5
5.1 PODNOŠENJE ŽALBE I I PRIGOVORA.....	5
5.2 ODGOVORNOSTI ZA POSTUPAK RJEŠAVANJA ŽALBI I PRIGOVORA .....	5
5.3 OBAVJEŠTAVANJE KLIJENTA.....	6
5.4 ODNOS SA ZAINTERESOVANIM STRANAMA .....	6
5.5 PRIJEM PRIGOVORA .....	6
5.6 . DISKRIMINACIJA.....	6
5.7 OSOBLJE KOJE POSTUPA SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA .....	6
6. ZAPISI .....	7
7. PRILOZI .....	7

## 1. SVRHA, PODRUČJE PRIMJENE I KORISNICI

Predmet ove procedure je definisanje postupka prijema, razmatranja i rješavanja u slučaju prigovora i žalbi klijenata na izvršene laboratorijske i inspeksijske usluge, u cilju što efektivnijeg odziva, prikupljanja informacija o mogućim nedostacima u svrhu stalnog poboljšavanja.

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

Korisnici ovog dokumenta su svi zaposleni radnici u Službi laboratorija.

## 2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- BAS EN ISO/IEC 17020:2013 –Zahtjevi za rad raznih tipova tijela za obavljanje inspekcije, tačka – 7.0 Zahtjevi u pogledu procesa (7.5 Prigovori i žalbe);
- BAS EN ISO/IEC 17025:2018 – Opšti zahtjevi za kompetentnost ispitnih i kalibracionih laboratorija, tačka – 7.0 Zahtjevi za proces (7.9 Prigovori);
- Poslovnik upravljanja kvalitetom mjerenja polutanata QM/LAB/01;
- Poslovnik upravljanja kvalitetom Inspeksijskog tijela QM/IT/01;
- Procedura preispitivanja zahtjeva, ponuda i ugovora (OU/LAB/4);
- Procedura za kontrolu neusklađenosti (OU/LAB/6);
- Procedura korektivnih i preventivnih akcija (OU/LAB/7).

## 3. DEFINICIJE, OZNAKE, SIMBOLI I SKRAĆENICE

<b>Služba laboratorija (laboratorije)</b>	Služba koju čine: - Odjel inspeksijskog tijela; -Odjel mjerenja polutanata,
<b>Žalba</b>	Nezadovoljstvo kupaca iskazano pismeno ili usmeno na rezultate ispitivanja, inspekcije/verifikacije mjerila (interno/eksterno);
<b>Prigovor</b>	Izražavanje nezadovoljstva i odnosi se na aktivnosti Ispitnih laboratorija ; Inspeksijskog tijela (interno/eksterno);
<b>Rukovodstvo Službe laboratorije je:</b>	<b>Direktor (D);</b> Rukovodilac službe (RL); Rukovodioci odjela (RT); Tehnički rukovodioci odjela (TR); <b>Predstavnik za kvalitet (QM);</b>
<b>SPN</b>	Služba prodaje i naplate;

PROCEDURA PRIGOVORA I ŽALBI-OU/LAB/5

Strana:  
4 od 7

4. ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA

Odgovornosti i ovlaštenja učesnika u procesu prijema, razmatranja i rješavanja prigovora i žalbi klijenata definisane su sljedećim dijagramom toka:

Red. broj	Dijagram toka	Aktivnost	Odgovoran			Dokument	u/i
			O	U	I		
1.		Prijem žalbe/prigovora	5,4,1	/	7,2	Prigovor, pismo - žalba Evidencija žalbi klijenata	u i
2.		Preispitivanje žalbe/prigovora	1,2,7	1,2,7	5	Glavna knjiga laboratorije	u
3.		Žalba/prigovor osnovana	1 2 7	1,2,7	5,4, 6,3		
4.		Rješavanje žalbe/prigovora	1 2 7	1,2,7	3,5	Izveštaj o ispitivanju Radni nalog Radne sveske Izveštaj o rješenju žalbe Izveštaj o neusklađenosti Zahtjev za provođenje korektivne/preventivne akcije	u u i i
5.		Obavještanje klijenta	1 5 4	4,7	3,6,	Izveštaj o rješenju žalbe	i
6.		Kraj					
<b>Odgovorne funkcije:</b>		1. Rukovodilac odjela (RT) 2. Tehnički rukovodilac odjela (TR) 3. Klijent 4. SPN 5. Rukovodilac laboratorija 6. SD, SPR 7. Predstavnik za kvalitet		O - odgovoran U - učestvuje I - informiše se	u - ulazni dokument i - izlazni dokument		

## 5. OPIS POSTUPKA

### 5.1 PODNOŠENJE ŽALBE I PRIGOVORA

Žalbe i prigovori klijenta inspekcije/verifikacije i ispitivanja/mjerenja, mogu se predati usmeno (telefonom) ili pismeno putem SPN-a ili direktno. Osoba koja primi prigovor/žalbu (usmenim putem) dužna je napraviti pismenu zabilješku u slobodnoj formi o podacima klijenta koji se žalio i razlog žalbe / prigovora. Osoba koja primi prigovor/žalbu na bilo koji način, dužna je odmah obavijestiti (RT). Bez obzira na koji način se dostavi, (RT) evidentira žalbu u Evidenciju žalbi/ prigovor klijenata (FOU/LAB/5-01). Žalbe klijenata se mogu odnositi na rezultate inspekcije/verifikacije i ispitivanja/mjerenja, 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 laboratorija. Žalba se može podnijeti do 30 dana od dana dostavljanja certifikata o verifikaciji / izvještaja o ispitivanju.

### 5.2 ODGOVORNOSTI ZA POSTUPAK RJEŠAVANJA ŽALBI I PRIGOVORA

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

Rukovodilac odjela zajedno sa TR i QM organizuje preispitivanje podataka koji su vezani za konkretan slučaj, ispitivanjem uzroka nastanka žalbe na osnovu prikupljenih podataka.

Kada je u pitanju žalba na rezultate aktivnosti inspekcije/verifikacije i ispitivanja/mjerenja, 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. U postupku rješavanja prigovora/žalbi, izuzeće se radnik ili višenjih koji su učestvovali u predmetnim aktivnostima na koje se prigovor/žalba odnosi. Ukoliko je prigovor/žalba osnovan, može se izvršiti ponovno ispitivanja/mjerenja/verifikacija na predmetu rada ukoliko je žalba pristigla u okviru propisanog vremena. Prilikom rješavanja prigovora/žalbi pregledaće se rezultati inspekcije/verifikaciju i ispitivanja/mjerenja prethodnih aktivnosti gdje se mogla pojaviti slična situacija.

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

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 upotreblijenu opremu, metodu ispitivanja/mjerenja/inspekcijske aktivnosti i dr. osnovni podaci za sljedljivost mogu se između ostalog mogu naći u Zahtjevu za laboratorijsko ispitivanje/mjerenje/verifikaciji ili Radnom nalogu, dostavljenoj ponudi ili zaključenom ugovoru itd...

Prilikom podnošenja prigovora/žalbe podnosilac nije obavezan da jasno definiše da li prijava ima formu prigovora ili žalbe, već se ista može utvrditi prilikom analize predmetne prijave.

U slučaju da je opravdan prigovor/žalba, isti će se prepoznati u dokumentima Upravljanja rizicima i prilikama.

Ukoliko se ponovi prigovor/žalba na istu aktivnost/rezultat aktivnosti, izazvanu neadekvatnim riješenjem, postupak rješavanja će se preispitati kao i potreba za donošenjem novih mjera i definisanja uzroka.

### 5.3 OBAVJEŠTAVANJE KLIJENTA

Klijent se obavještava pismeno, putem SPN-a, uz navođenje svih aktivnosti koje su poduzete radi rješavanja žalbe/prigovora.

Ukoliko klijent nije zadovoljan sa dostavljenim rješenjem žalbe /prigovora, istom se mogu ponuditi sljedeća rješenja:

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

### 5.4 ODNOS SA ZAINTERESOVANIM STRANAMA

Služba laboratorija (ispitne laboratorije/IT), je omogućila pristup Proceduri prigovori i žalbe svim zainteresovanim stranama u postupku prigovora i žalbi. Pristup proceduri je moguć preko 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.

### 5.5 PRIJEM PRIGOVORA

Služba laboratorija će razmotriti 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 radić će na prigovoru/žalbi bez odlaganja, a podnosiocu dostaviti odgovor u roku od 8 dana od dana prijema.

### 5.6 . 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 sa prigovorima/žalbama, u svim fazama postupka vodeći će se načelima dobre laboratorijske prakse u pogledu pravičnosti, nepristrasnosti i nezavisnosti

### 5.7 OSOBLJE KOJE POSTUPA SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

Postupanje sa prigovorima i žalbama vršit će zaposlenici Laboratorije/IT koji nisu učestvovali u inspekciji/verifikaciji i ispitivanju/mjerenju predmeta prigovora/žalbe, a koji su u dovoljnoj mjeri kompetentni da vrše preispitivanje, odobravanje i donošenje odluka po prigovorima/žalbama. Ukoliko odjel Služba laboratorija ne može osigurati osobe za postupanje po prigovorima i žalbama koje nisu učestvovala u predmetu ispitivanja/inspekcije, angažirat će se uposlenici 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 kompetencija.

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

## 6. ZAPISI

Red. broj	Naziv zapisa	Obrazac	Izrađuje	Odobrava/ Kontroliše	Čuvanje		
					Rok (g)	Mjesto	Odgovoran
1.	Žalba/prigovor klijenta	/	Klijent	-	4	Arhiv	Rukov.
2.	Evidencija žalbi i prigovora	FOU/LAB/5-01	RT	RL	4	Arhiv	Rukov.
3.	Izveštaj o rješenju žalbe	/	Imenovana osoba/tim	RT	4	Arhiv	Rukov.

## 7. PRILOZI

*Prilog 1: Formular - Evidencija žalbi i prigovora (FOU/LAB/5-01)*

**EVIDENCIJA ŽALBI I PRIGOVORA**

Strana:  
1 od 1

Ovaj obrazac je Služba laboratorija KJKP "Toplane - Sarajevo" pripremila da bi u svom radu pratila i evidentirala žalbe i prigovore koje su podnijeli klijenti na izvršene laboratorijske i inspekcijske usluge, u cilju što efektivnijeg odziva, prikupljanja informacija o mogućim nedostacima u svrhu stalnog poboljšavanja. Evidencija žalbi i prigovora je navedena u narednoj tabeli.

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

Evidenciju vodi : \_\_\_\_\_

Evidenciju kontrolira : \_\_\_\_\_

Datum otvaranja \_\_\_\_\_

Datum zatvaranja \_\_\_\_\_