

Копија број:

Контролисана / неконтролисана

**ПРОЦЕДУРА ЗА РЕШАВАЊЕ ЖАЛБИ И
ПРИГОВОРА**
Шифра: АМВ-Р-04

Израдио:

Одобрио:

ДИСТРИБУТИВНА ЛИСТА КОНТРОЛИСАНИХ КОПИЈА

Број копије:	Функција:	Датум пријема:	Потпис:	Датум враћања:
1	Руководилац Лабораторије			
2	Руководилац квалитета			
3	Координатор			

ЛИСТА ИЗМЕНА / ДОПУНА

Измена број:	Опис измене:	Датум:	Израдио/ спровео:	Одобрио:

1. Предмет

Овом процедуром се утврђује начин решавања жалби и приговора који могу бити упућени од стране корисника услуга.

Приговори или жалбе се могу односити на:

- методологију извршења услуге,
- рокове,
- немар, несавесност,
- однос/понашање према кориснику услуге и/или другим учесницима у послу,
- извештај о испитивању, потврда о усаглашености.

Уколико се са корисником услуга потписује уговор о испитивању, право корисника услуге на приговор/жалбу се дефинише посебним чланом овог уговора .

Процедуром се утврђује и праћење осталих повратних информација које достављају корисници услуга Лабораторије.

2. Подручје примене

Ова процедура се односи на све активности које се обављају приликом решавања жалби и приговора; решавање, корективне мере, обавештавање подносиоца приговора о решењу, прикупљање потребних информација ради правилног решавања жалбе, вођење записа о поступку. Све повратне информације се чувају и анализирају при преиспитивању SQ.

3. Веза са другим документима

- SRPS ISO IEC 17025:2017
- Пословник о квалитету, АМВ-QM-7
- Процедура за управљање документима система квалитета, АМВ-Р-01
- Процедура за корективне мере, АМВ-Р-06

4. Термини и дефиниције

Нема:

Приговор – изражавање незадовољства упућено организацији које се односи на њене производе, услуге или сам процес поступања са приговорима, при чему се експлицитно или имплицитно очекује одговор или решење;

Жалба – редовно правно средство упућено Лабораторији од корисника услуге или друге стране који се односи на активности Лабораторије, које се односе на резултате испитивања, оцењивање усаглашености, безбедности информација.

ИЗДАЊЕ: 6	ДАТУМ:	ИЗРАДИО:	ОДОБРИО:	КОПИЈА БР.:	СТРАНА:
ИЗМЕНА БР.: 0	07-05-2019				3 / 8

5. Одговорност

За спровођење активности према овој процедури одговорни су координатори послова и Руководилац квалитета. Коначну одлуку о жалби доноси Пуководилац Лабораторије.

6. Ток процедуре

6.1. Пријем и евидентирање приговора или жалбе

Пријем приговора врши Руководилац Лабораторије, евидентирање жалбе Руководилац квалитета (АМВ-З-06). Приговор/жалбе се у писаној форми предају Лабораторији лично / поштом / на е-маил ambirak@uns.ac.rs или путем телефона 021/485-3703. Сви приговори/жалбе примљене телефонским путем се евидентирају, али се у поступак не узимају уколико се не достави и писаном облику приговор/жалба. Руководилац квалитета прима достављени приговор/жалбу, издаје налог за проверу, коју доставља координатору послова, који није укључен у предмет на које се односи приговор/жалба.

На сајту Технолошког факултета Нови Сад (<http://www.tf.uns.ac.rs/site/index.php/sr-lat/15-laboratorije/34-laboratorija-za-ambalazu-i-pakovanje>) се налазе обавештења на који начин се могу поднети приговори и жалбе.

6.2 Провера навода приговора/жалбе

Руководилац Лабораторије даје налог за проверу навода на обрасцу (АМВ-З -06) координатору посла који није укључен у предмет на које се односи приговор/жалба, али добро познаје област/активности на коју се иста односи. Приговор/жалба се узима у разматрања најдуже 15 дана од дана достављања извештаја. Координатор посла проверава да ли је документација комплетна у вези са приговором/жалбом, и ако није тражи допуну документације од координатора посла на коју се односи приговор/жалба, а може и од самог подносиоца исте.

6.3 Предлог решења приговора/жалбе

Координатор посла заједно са координатором посла на који се приговор/жалба односи припрема Руководиоцу Лабораторије извештај са предлогом за решавање истог (АМВ-З-06). Коначну одлуку доноси Руководилац Лабораторије и потом се приступа решавању.

6.4 Решавање приговора/жалбе

Руководилац Лабораторије даје налог за ревизију Извештаја у случају оправданости жалбе/ приговора и обавештава клијента (уз евентуално нов Извештај о испитивању) о исходу његове жалбе.

ИЗДАЊЕ: 6	ДАТУМ:	ИЗРАДИО:	ОДОБРИО:	КОПИЈА БР.:	СТРАНА:
ИЗМЕНА БР.: 0	07-05-2019				4 / 8

Решавање приговора/жалбе обухвата, али се не ограничава на:

- анализу свих релевантних чињеница и документације, у циљу истраживања узрока,
- понављање испитивања оцењивања усаглашености уколико је неопходно, у целости или делимично,
- утврђивање узрока приговора/жалбе,
- утврђивање оправданости приговора/жалбе
- формирање Извештаја о приговору/жалби (слободна форма),
- формирање одговора подносиоцу приговора/жалбе (слободна форма) не дужије од 60 дана, од дана када је приговор/жалба евидентиран.

За сваки приговор/жалбу формира се посебан предмет (фолдер, фасцикла) са ознаком предмета приговора/жалбе и у њега улажу сва документа у вези са предметом. Предмет садржи листу приложених докумената из које се може утврдити хронолошки редослед припадајућих записа.

Извештај о приговору/жалби, са пратећом документацијом доставља се Руководиоцу Лабораторије.

Уколико је потребно подносилац приговора/жалбе се информисе о напредовању и исходу за исто.

6.5 Корективне мере

Спроведе се корективне мере у циљу отклањања утврђене неусаглашености, као и мере у циљу спречавања неправилности које су проузроковале незадовољство корисника услуге, као и поновна анализа ризика.

Извештај о спроведеним корективним мерама заједно са Извештајем о приговору/жалби сачињава, Координатор послова који није укључен у лабораторијске активности на које се приговор односи.

Извештај о спроведеним корективним мерама заједно са извештајем о приговору/жалби се доставља Руководиоцу Лабораторије.

6.6 Извештавање о приговору/жалби

О сваком приговору/жалби извештава се и Руководилац квалитета, и представља део активности преиспитивања од стране руководства. Руководилац квалитета обраћа пажњу и на приговоре/жалбе који нису достављене у писаној форми, да би се са њима поступало као са мерама побољшања и укључиле у анализу ризика.

ИЗДАЊЕ: 6	ДАТУМ:	ИЗРАДИО:	ОДОБРИО:	КОПИЈА БР.:	СТРАНА:
ИЗМЕНА БР.: 0	07-05-2019				5 / 8

7. Прилози

7.1. Пријем приговора и жалби, налог за проверу и Извештај о извршеној провери (образац АМВ-З-06)

7.2. Картон документа (образац АМВ-З-01)

ИЗДАЊЕ: 6	ДАТУМ:	ИЗРАДИО:	ОДОБРИО:	КОПИЈА БР.:	СТРАНА:
ИЗМЕНА БР.: 0	07-05-2019				6 / 8

Прилог 7.1

Пријем приговора и жалби, налог за проверу и Извештај о извршеној провери

АМВ-Z-06

Пријем приговора и жалби, налог за проверу и извештај о извршеној провери

Фирма (идентификација клијента)	Датум пријема	Број извештаја о испитивању	Руководилац Лабораторије
Садржај жалби или приговора			
Облик приговора		Оцена приговора*	
Писмени	Усмени	Оправдана	Неоправдана
Налог за проверу извештаја:.....			
Руководилац квалитета			
Извештај о провери оправданости			
.....			
Извршилац			
.....			
Руководилац Лабораторије			

Достављено:

Координатор посла

*Попуњава координатор послова

ИЗДАЊЕ: 6	ДАТУМ:	ИЗРАДИО:	ОДОБРИО:	КОПИЈА БР.:	СТРАНА:
ИЗМЕНА БР.: 0	07-05-2019				7 / 8

Прилог: 7.2
Картон документа

Шифра: АМВ-З-01

Картон документа: Процедура за решавање жалби и приговора

АМВ-Р-04

ИЗДАЊЕ БР.	ПРЕИСПИТАН - ДАТУМ	ИЗВРШИО	ИЗМЕНЕ/ДОПУНЕ - ДАТУМ	ПРЕДЛАГАЧ(И) АУТОР(И)	РЕВИЗИЈА - ДАТУМ	ПРЕДЛАГАЧ(И) АУТОР(И)	НАПОМЕНА

Овај документ је потпуно повучен:

Датум: _____
Одобрио: _____

Овај документ је замењен документом: _____

Датум: _____
Одобрио: _____

Напомена: Овај картон је обавезни пратилац оригиналног документа.

У случају повлачења документа или замене неким другим документом овај податак се уноси у овај картона.

ИЗДАЊЕ: 6	ДАТУМ:	ИЗРАДИО:	ОДОБРИО:	КОПИЈА БР.:	СТРАНА:
ИЗМЕНА БР.: 0	07-05-2019				8 / 8