

Naziv  
dokumenta:

## PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA

Oznaka:

**LAB-P-05**

SADRŽAJ:

LISTA IZMENA I DOPUNA

DISTRIBUTIVNA LISTA

1. PREDMET
2. PODRUČJE PRIMENE
3. VEZA SA DRUGIM  
DOKUMENTIMA
4. TERMINI I DEFINICIJE
5. ODGOVORNOST
6. TOK PROCEDURE
7. PRILOZI

	Ime i prezime	Potpis:	Funkcija:
Autor:	Prof. dr Dragoljub Cvetković		rukovodilac Laboratorije
Kontrolisao:	Doc. dr Ranko Romanić		rukovodilac za kvalitet
Odobrio:	Prof. dr Dragoljub Cvetković		rukovodilac Laboratorije

**PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA**

**LISTA IZMENA I DOPUNA**

Lista izmena i dopuna:			
Opis:	Strana:	Datum:	Uneo:
<u>Izmena broj: 1</u> Izmene u <i>Header-u</i> i <i>Footer-u</i> . Na stranici br. 5 ubačena je nova tačka (tač. 6.5) Izmene teksta u delu <b>7. Prilozi</b> .	1-5 5 5	19.09.08.	R. Romanić
<u>Izmena broj: 2</u> Izmene na naslovnoj stranici imena i prezimena autora, osoba koje kontrolišu, odnosno osoba koje odobravaju dokument. Izmena u distributivnoj listi.	1 3	25.04.16.	R. Romanić
<u>Izmena broj: 3</u> Ažuriranja u skladu sa zahtevima npve verzije standarda SRPS ISO/IEC 17025:2017/Ispr. 1:2018.	1-5	02.09.19.	R. Romanić

**PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA**

**DISTRIBUTIVNA LISTA**

Kopija	Oblik	Korisnik
0	elektronski	Rukovodilac za kvalitet - računar Lab 2
00	elektronski	Rukovodilac Laboratorije - računar Lab 3
I	štampani	ATS
II	štampani	Arhiva
CD	elektronski	Tehnička služba
CD	elektronski	Odeljenje za mleko i mlečne proizvode
CD	elektronski	Odeljenje za meso i proizvode od mesa
CD	elektronski	Odeljenje za ulja i masti
CD	elektronski	Odeljenje za voće i povrće
CD	elektronski	Odeljenje za vino i alkoholna pića
CD	elektronski	Odeljenje za kvasac
CD	elektronski	Odeljenje za konditorske proizvode
CD	elektronski	Odeljenje za brašno, pekarske i testeničarske proizvode
CD	elektronski	Odeljenje za mikrobiologiju
CD	elektronski	Odeljenje za kontaminante u hrani

---

## PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA

---

### 1. Predmet

Ovom procedurom se utvrđuje način rešavanja prigovora - žalbi na izveštaje o ispitivanju i rad Laboratorije, kao i na praćenje ostalih povratnih informacija koje dostavljaju korisnici usluga Laboratorije.

### 2. Područje primene

Ova procedura se odnosi na sve aktivnosti koje se obavljaju prilikom rešavanja prigovora - žalbi: rešavanje, korektivne mere, obaveštavanje podnosioca prigovora o rešenju, prikupljanje potrebnih informacija radi pravilnog rešavanja prigovora - žalbe i vođenje zapisa o postupku. Sve povratne informacije se čuvaju i analiziraju pri preispitivanju sistema menadžmenta.

### 3. Veza sa drugim dokumentima

SRPS ISO/IEC 17025:2017/Ispr. 1:2018 - Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje  
Poslovnik o kvalitetu (LAB-QM-01)  
Procedura za upravljanje dokumentima sistema menadžmenta (LAB-P-01)  
Procedura za korektivne mere (LAB-P-07)

### 4. Termini i definicije

Nema.

### 5. Odgovornost

Za sprovođenje aktivnosti prema ovoj proceduri odgovorni su koordinatori Odeljenja i rukovodilac za kvalitet. Konačnu odluku o rešavanju prigovora - žalbi donosi rukovodilac Laboratorije.

### 6. Tok procedure

6.1. Prijem i evidentiranje prigovora - žalbe vrši saradnik tehničke službe (LAB-Z-08)

---

## PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA

---

- 6.2. Rukovodilac Laboratorije daje nalog za proveru navoda na obrascu (LAB-Z-08) koordinatoru Odeljenja na koje se odnosi prigovor - žalba.
- 6.3. Po izvršenoj proveru daje se izveštaj o opravdanosti prigovora - žalbe (stavka: ocena opravdanosti u obrascu LAB-Z-08, koju daje koordinatorski Odeljenje)
- 6.4. Rukovodilac Laboratorije daje nalog za reviziju izveštaja u slučaju opravdanosti prigovora - žalbe i obaveštava korisnika o ishodu, uz eventualno nov izveštaj o ispitivanju.
- 6.5. Evidencija svih prigovora vodi se na godišnjem nivou u neformalnom obrascu evidencionog lista prigovora (žalbi).
- 6.6. Kod učestalih grešaka sprovode se korektivne mere, za koje su zaduženi koordinatori Odeljenja i rukovodilac za kvalitet.

### 7. Prilozi

Obrazac izveštaja o prijemu, evidentiranju i rešavanju prigovora (žalbi) LAB-Z-08 dat je posebno. Ovim obrascem obuhvaćeno je: prijem i evidentiranje prigovora - žalbi, davanje naloga za proveru i izveštavanje o rezultatima provere. Evidencioni list prigovora (žalbi) dat je posebno kao neformalni obrazac.