

S. R. Ž. d.o.o. – Novi Banovci

POSTUPAK ZA REŠAVANJE
PRIGOVORA U
LABORATORIJI ZA ETALONIRANJE

<i>Odobrio</i>		Milan Atanacković	Tehnički rukovodilac	
Izdanje: 5.	Datum: 25.07.2025.	<i>ime i prezime</i>	<i>funkcija</i>	<i>potpis</i>

S.R.Ž. d.o.o. Laboratorija za etaloniranje	POSTUPAK ZA REŠAVANJE PRIGOVORA U LABORATORIJU ZA ETALONIRANJE	Izdanje 5.
--	---	-------------------

S A D R Ž A J

1	SVRHA, PREDMET I PODRUČJE PRIMENE	3.
2	ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA	3.
3	OPIS AKTIVNOSTI	3.
4	DODATAK	4.

S.R.Ž. d.o.o. Laboratorija za etaloniranje	POSTUPAK ZA REŠAVANJE PRIGOVORA U LABORATORIJI ZA ETALONIRANJE	Izdanje 5.
--	---	------------

1 SVRHA, PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Ovim dokumentom se propisuje postupak koji sprovodi Laboratorija za etaloniranje prilikom rešavanja prigovora koji su mu upućeni, a odnose se na rad laboratorije za etaloniranje – na usluge etaloniranja.

2 ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA

Rukovodilac kvaliteta je odgovoran za primenu ovog postupka. Prigovore rešava tehnički rukovodilac, a u skladu sa ovim postupkom.

3 OPIS AKTIVNOSTI

Postupak rešavanja prigovora u Laboratoriji za etaloniranje obuhvata sledeće osnovne elemente:

- a) prijem, validacija, istraživanje prigovora i donošenje odluka o tome koje mere preduzeti kao odgovor;
- b) praćenje i zapisivanje prigovorā, uključujući i preduzete mere za njihovo razrešavanje;
- c) osiguranje da su preduzete sve odgovarajuće mere.

3.1 Prijem prigovora, istraživanje uzroka i definisanje mera

Korisnici usluga ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisani prigovor na svom poslovnom pismu ili na odgovarajućem, raspoloživom obrascu *Prigovor korisnika usluga*. Administrativni radnik je dužan da uputi korisnike na postojanje navedenog obrasca. Na zahtev korisnika dostavlja im se i ovaj postupak, kako bi se upoznali sa tokom aktivnosti prilikom rešavanja prigovora.

Korisnik je dužan da obrazac *Prigovor korisnika usluga* popuni u dva primerka. Administrativni radnik prima prigovore/žalbe i potpisuje se i jedan primerak daje klijentukorisniku usluga.

Ukoliko se prigovor odnosi na rezultat etaloniranja - korisnik je u obavezi da u delu “podaci o vagi/tegu” precizno identifikuje na koji vagu/teg se prigovor odnosi, a u delu “izjava” navede na koje rezultate etaloniranja se odnosi prigovor.

Nakon toga, prigovor se prosleđuje tehničkom rukovodiocu koji je odgovoran za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog prigovora. Ukoliko se radi o manjoj vagi/tegu, klijent je može doneti i tom prilikom je tehnički rukovodilac izdvaja na mesto “neispravno” i beleži podatke o vagi/tegu na istom obrascu *Prigovor korisnika usluga* u delu “Identifikovanje zahteva i vage/tega” i potpisuje se. Ukoliko su u pitanju veće vage, tehnički rukovodilac odlazi kod korisnika.

Nakon što tehnički rukovodilac sakupi sve relevantne informacije u vezi rešavanja prigovora, održava sastanak sa zaposlenima na kome zajedno rašavaju prigovor. Ukoliko je tehnički rukovodilac obavio predmetna etaloniranja, umesto njega, sastanak održava njegov zamenik ili laborant, koji nije ni na koji način neposredno učestvovao u etaloniranju na koje je izjavljen prigovor.

S.R.Ž. d.o.o. Laboratorija za etaloniranje	POSTUPAK ZA REŠAVANJE PRIGOVORA U LABORATORIJI ZA ETALONIRANJE	Izdanje 5.
--	---	-------------------

U postupku rešavanja prigovora direktor može da donese odluku o preduzimanju vanrednih internih provera ili nadziranja rada zaposlenih. U toku postupka, tehnički rukovodilac je obavezan da obaveštava korisnika (putem e-mail-a ili telefonom) o napretku procesa razrešavanja prigovora (imajući u vidu i propisan rok za rešavanje prigora).

Tehnički rukovodilac donosi konačnu odluku o prigovoru uzimajući u obzir sve dostavljene relevantne informacije. Odluka se definiše na memorandumu (u dva primerka) i jedan primerak se daje korisniku, a drugi stavlja u predmet rešavanja prigovora.

Razmatranje prigovora i odluke po njima nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorskim merama prema predmetnom podnosiocu prigovora.

Podnosilac prigovora se obaveštava o odluci u roku ne dužem od 15 dana od dana kada je prigovor evidentiran.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odlukom Laboratorije za etaloniranje, ima pravo žalbe nadležnom Ministarstvu, odnosno Akreditacionom telu Srbije.

Sa svim prigovorima se postupa se u skladu sa postupkom upravljanja neusaglašenostima i preduzimanje korektivnih mera (tačka 8.7 Poslovnika).

3.2 Vođenje zapisa o prigovorima

Svaki predmet rešavanja prigovora obavezno sadrži: pisani prigovor – na memorandumu ili obrascu *Prigovor korisnika usluga*, odluku tehničkog rukovodioca i sva relevantna dokumenta koja se odnose na njegovo rešavanje.

Pored toga, nastale neusaglašenosti se beleže na obrascu *Evidencija neusaglašenosti u SM LE*, a sprovedene mere vode se na obrascu *Mere za razrešavanje neusaglašenosti i poboljšavanje SM LE*.

4 DODATAK

Obrazac

R. br.	Naziv obrasca	Oznaka obrasca	Napomena
1.	Prigovor korisnika usluga	39	