

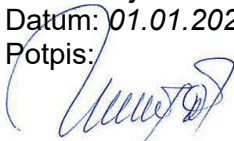




CPCE

CENTAR ZA PRIMENJENU CIRKULARNU EKONOMIJU DOO
ŠABAC
LABORATORIJA ZA ISPITIVANJA

PR.LSA.16

REŠAVANJE PRIGOVORA


Izradio: <i>Rukovodilac za kvalitet</i>	Pregledao: <i>Tehnički rukovodilac laboratorije</i>	Odobrio: <i>Direktor društva</i>
<i>Vesna Vujić</i> Datum: 01.01.2025. Potpis: 	<i>Marko Spasić</i> Datum: 01.01.2025. Potpis: 	<i>Dejan Todorović</i> Datum: 01.01.2025. Potpis: 

Izdanje: 03

Datum: 01.01.2025.

**SADRŽAJ:**

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE	3
2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA	3
3. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE	3
4. ODGOVORNOSTI.....	3
5. OPIS AKTIVNOSTI	4
5.1. Vrste prigovora	4
5.2. Principi postupka rešavanja prigovora.....	4
5.3. Postupak rešavanja prigovora	5
6. UPUTSTVA I ZAPISI	6
7. PRILOZI	7

 CPCE <i>Laboratorija za ispitivanja</i>	REŠAVANJE PRIGOVORA	Strana: 3 od 7
	PR.LSA.16	Izdanje 03

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Ovom procedurom se definiše postupak rešavanja prigovora od strane korisnika i drugih zainteresovanih strana Centra za primenjenu cirkularnu ekonomiju doo Šabac i Laboratorije za ispitivanja koja je njegov sastavni deo.

Procedura se odnosi na rešavanje prigovora za pružanje usluga ili drugih aktivnosti vezanih za postupak rada CPCE i Laboratorije za ispitivanja i obuhvata prijem prigovora, evidentiranje, razmatranje, istraživanje, donošenje odluka, praćenje i preduzimanje mera za rešavanje prigovora.

2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Materija izneta u ovoj proceduri oslanja se na sledeća dokumenta:

- PO.LSA.00, Poslovnik
- SRPS ISO/IEC 17025, Opšti zahtevi za kompetentnost Laboratorija za ispitivanje Laboratorija za etaloniranje,
- PO.IMS.LSA.00, Poslovnik integrisanog sistema menadžmenta
- SRPS ISO 9001, Sistem menadžmenta kvalitetom - Zahtevi
- SRPS ISO 14001, Sistem menadžmenta životnom sredinom – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje
- SRPS ISO 45001, Sistem menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu – zahtev sa uputstvom za korišćenje
- PR.LSA.15, Upravljanje neusaglašenostima,
- PR.LSA.06, Poboljšanja,

Navedena dokumenta su podložna izmenama, pa se korisnici ove procedure upućuju na korišćenje najnovijeg izdanja gore navedenih dokumenata.

3. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

U ovoj proceduri primenjuju se definicije date u ISO/IEC 17000. Radi boljeg razumevanja materije izložene u ovoj proceduri, ponavljaju se sledeće definicije:

Prigovor - Izraz nezadovoljstva bilo koje osobe, organizacije ili druge zainteresovane strane upućen Centru za primenjenu cirkularnu ekonomiju doo, Šabac i Laboratoriji za ispitivanja koja je njegov sastavni na koji se očekuje odgovor.

Rešavanje prigovora – Postupak koji se primenjuje pri rešavanju prigovora i osporavanja korisnika usluga na korektnost, kompetentnost i profesionalnost organizacije koja pruža odgovarajuću uslugu.

Skraćenice:


CPCE - Centar za primenjenu cirkularnu ekonomiju doo, Šabac

Laboratorija - Laboratorija za ispitivanja

4. ODGOVORNOSTI

Rukovodilac za kvalitet je odgovoran za izradu, primenu i sprovođenje ove procedure.

Ovu proceduru primenjuju sva lica koja učestvuju u identifikaciji i upravljaju prigovorima od strane korisnika i drugih zainteresovanih strana, a za nadzor nad sprovođenjem je odgovoran Direktor.

 CPCE <i>Laboratorija za ispitivanja</i>	REŠAVANJE PRIGOVORA	Strana: 4 od 7
	PR.LSA.16	Izdanje 03

5. OPIS AKTIVNOSTI

Cilj upravljanja prigovorima je da se poboljša kvalitet proizvoda i usluge društva, kao i njenog sopstvenog sistema menadžmenta.

Upravljanje prigovorima je rasprostranjeno kroz celo društvo i obuhvata:

- uključivanje i angažovanje najvišeg rukovodstva;
- prepoznavanje potreba i očekivanja podnosioca prigovora i bavljenje njima;
- pružanje podnosiocima prigovora otvorenog, efektivnog i za upotrebu lakog procesa rešavanja prigovora;
- analiziranje i vrednovanje prigovora da bi se poboljšao kvalitet proizvoda i usluge;
- proveravanje procesa postupanja sa prigovorom;
- merenje efikasnosti i efektivnosti procesa postupanja sa njima.

5.1. Vrste prigovora

Prigovor je izraz nezadovoljstva bilo koje osobe, organizacije ili druge zainteresovane strane upućen Centru za primenjenu cirkularnu ekonomiju doo, Šabac i Laboratoriji za ispitivanja koja je njegov sastavni, deo na koji se očekuje odgovor.

Prigovor, kao izraz nezadovoljstva na koje se očekuje odgovor od strane CPCE i Laboratorije za ispitivanje, odnose se na:

- primenu pravila i postupaka za sprovođenje ispitnih metoda od strane Laboratorije za ispitivanja
- poštovanje ugovornih klauzula, odnosno ponude,
- lica za kontakt,
- dužinu vremena davanja odgovora na razne vrste dopisa
- cenu usluga
- pogrešno fakturisanje i sl.


Korisnik usluga može podneti prigovor na:

- obavljeni postupak uzorkovanja, odnosno ispitivanja, sa zahtevom da se ponovo razmotri odluka koja je doneta u vezi sa predmetom ispitivanja,
- interpretaciju ili primenljivost standarda, tehničkog propisa ili drugog dokumenta na osnovu kojih se sprovodi ispitivanje;
- postupak sprovođenja ispitivanja i/ili rezultate ispitivanja u Izveštaju o ispitivanju;
- mišljenje, odnosno tumačenje u Izveštaju o ispitivanju;

5.2. Principi postupka rešavanja prigovora

Osnovi principi koji se poštuju pri rešavanju prigovora u okviru CPCE i Laboratorije su sledeći:

- svi korisnici usluga CPCE i Laboratorije za ispitivanja, kao i druge zainteresovane strane, imaju mogućnost da podnesu prigovor na aktivnosti koje su obavljene u CPCE i Laboratoriji, na rezultate tih aktivnosti, kao i na konkretne nosioce tih aktivnosti i slično
- CPCE obaveštava podnosioca prigovora o prijemu prigovora i informiše ga da li je prigovor u domenu Društva
- podnosilac prigovora ima mogućnost da iskaže svoje nezadovoljstvo i bude saslušan o tome i da prisustvuje i aktivno učestvuje u rešavanju predmetnog spora
- Prigovor rešava komisija, a donosioci odluke u vezi prigovora, ne mogu biti osobe koje su učestvovala u aktivnostima koje su predmet prigovora.
- na upit podnosioca prigovora, CPCE obaveštava o statusu prigovora
- O rezultatima rešavanja prigovora, CPCE pisanim putem obaveštava podnosioca i kada je to potrebno, kontaktira i dogovara u postupku sprovođenja neophodnih aktivnosti
- Procedura za rešavanje prigovora je dostupna korisnicima i drugim zainteresovanim stranama i nalazi se na sajtu društva. Na zahtev podnosioca prigovora, ista se dostavlja.

 CPCE <i>Laboratorija za ispitivanja</i>	REŠAVANJE PRIGOVORA	Strana: 5 od 7
	PR.LSA.16	Izdanje 03

5.3. Postupak rešavanja prigovora

Prigovori se u pisanoj formi predaju u CPCE, neposrednom predajom na licu mesta ili poštom (elektronskom ili običnom). Prigovor takođe može biti podnet i dostavljanjem popunjenog Anketnog upitnika.

Svi prigovori dobijeni pisanim putem ili kao prigovor dobijen kroz Anketne upitnike, preispituju se i tretiraju kao da su podneti sa naznakom „prigovor“.

Svi prigovori se dostavljaju kontakt osobi laboratorije koja je navedena na sajtu organizacije ili u izvesnim slučajevima direktno Direktor društva ili Tehničkom rukovodiocu laboratorije.

Direktor društva i/ili Tehnički rukovodilac laboratorije je u obavezi da potvrdi prijem svih prigovora, ukoliko je dostupna kontakt adresa podnosioca u roku od 10 radnih dana od njenog dostavljanja.

Prigovor u vezi sa Izveštajem o ispitivanju CPCE razmatra samo u slučaju kada ga je podnelo ovlašćeno lice korisnika u roku od 15 dana od dana izdavanja.

CPCE evidentira sve podnete prigovore u zapisu PR.LSA.16-01, Evidencija prigovora i evidentira osnovne podatke o podnosiocu prigovora i prigovoru. Evidenciju vodi Rukovodilac za kvalitet.

5.3.1. Prikupljanje informacija, razmatranje i istraživanje

Direktor ili lice ovlašćeno od strane direktora imenuje lice za rešavanje prigovora.

Lice za rešavanje prigovora, može da organizuje komisiju za sprovođenje postupka rešavanja prigovora.

Članovi komisije se biraju iz redova zaposlenih, uzimajući u obzir odsustvo poslovnog interesa i činjenicu da članovi komisije ne smeju biti osobe koje su posredno ili neposredno bile uključene ili povezane sa aktivnostima koje su predmet prigovora, a u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti.

U postupak rešavanja prigovora, kada je to potrebno, u komisiju se uključuje predstavnik podnosioca prigovora, pravni saradnik Društva i spoljni ekspert za predmet ispitivanja/uzorkovanja, koji su u obavezi da potpišu Izjavu o poverljivosti.

Komisija ima za zadatak da razmotri podneti prigovor, sakupi sve potrebne informacije relevante za predmetni prigovor, izvrši potrebnu istragu i donese odgovarajuću odluku.

Lice za rešavanje prigovora, dopisom u slobodnoj formi obaveštava podnosioca prigovora o utvrđenom predmetu spora i datumu zakazivanja rasprave, uz zahtev za saglasnost na utvrđeni predmet spora;


Lice za rešavanja prigovora treba da obezbedi da se rasprava vodi u atmosferi tolerancije i međusobnog uvažavanja. Tokom rasprave moguće je postavljati pitanja, davanja izjava i odgovora na postavljena pitanja. Rasprava treba da da sve relevantne informacije, koje se unose u zapisnik, koji je dostupan podnosiocu prigovora.

Postupak rešavanja prigovora može da se vodi putem korespodencije, samo ukoliko je podnosilac prigovora sa tim saglasan. Postupak se vodi u skladu sa procedurom, izuzev rasprave.

U situacijama kada podnosilac prigovora traži obaveštenje o statusu prigovora (pismeno ili usmeno), Direktor i/ili Tehnički rukovodilac laboratorije u saradnji sa imenovanim licem za rešavanje prigovora dostavljaju sve neophodne informacije o toku rešavanja.

Komisija razmatra prigovor i priprema izveštaj o rešavanju. Nakon što se sakupe sve relevantne informacije, komisija sačinjava izveštaj sa predlogom rešenja i isti dostavlja Direktor ili licu koje je on ovlastio.

Na osnovu istrage, donosi se odluka o tome da li je prigovor osnovan i koje mere treba preduzeti.

 CPCE <i>Laboratorija za ispitivanja</i>	REŠAVANJE PRIGOVORA	Strana: 6 od 7
	PR.LSA.16	Izdanje 03

5.3.2. Donošenje odluke i obaveštavanje podnosioca prigovora

U postupku rešavanja Direktor ili lice ovlašćeno od strane direktora donosi konačnu odluku uzimajući u obzir predlog rešenja dobijen od komisije u izveštaju o rešavanju i svih sakupljenih relevantnih informacija iz predmeta rešavanja.

Podnosilac prigovora se obaveštava pisanim putem o odluci sa utvrđenim planom aktivnosti, odnosno, dostavlja mu se odgovor na prigovor u određenom roku. Ukoliko korisnik nije zadovoljan planom aktivnosti isti se može korigovati od strane komisije za rešavanje prigovora.

U slučaju da korisnik nije zadovoljan odlukom ili načinom njenog rešavanja ili ako i posle korigovanja plana nije zadovoljan, isti se upućuje da se obrati višoj instanci, akreditacionom telu ili drugoj nadležnoj instituciji.

Obaveštenje o odluci podnosiocu prigovora upućuje Direktor ili lice ovlašćeno od strane direktora.

5.3.3. Preduzimanje mera za rešavanje prigovora

U slučaju osnovanog prigovora, preduzimaju se mere za ispravljanje greške i sprečavanje sličnih situacija u budućnosti.

Razmatranjem prigovora mogu se preduzeti sledeće mere:

- Korektivne mere u cilju otklanjanja uzroka utvrđenih neusaglašenosti u postupku rešavanja prigovora (u skladu sa procedurom PR.LSA.15, Upravljanje neusaglašenostima i PR.LSA.06, Poboljšanja);
- Korekcije, ukoliko nema potrebe za korektivnom merom (u skladu sa procedurom PR.LSA.15, Upravljanje neusaglašenostima);
- Mere koje se odnose na rizike i prilike, u cilju sprečavanja pojavljivanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo podnosioca prigovora (u skladu sa procedurom (PR.LSA.04, Upravljanje rizicima i prilikama)

5.3.4. Praćenje i izveštavanje

Preduzete aktivnosti na osnovu podnetih prigovora se prate i vrši se ocena njihove efektivnosti, o čemu se vodi evidencija u okviru zapisa PR.LSA.16-01, Evidencija prigovora u koji se unesu kratak opis svih preduzetih aktivnosti.

Nakon propisane mere, u definisanom roku, se prati sprovođenje mere, kao i vrednovanje njene efektivnosti u cilju dobijanja očekivanih rezultata.

Ukoliko sprovedena mera nije dala očekivani efekat, pristupa se nalaženju drugačijih rešenja.

Rukovodilac za kvalitet, vodi evidenciju o prigovorima (PR.LSA.16-01, Evidencija prigovora u programu Microsoft Office Word).

Najmanje jedanput godišnje, tokom preispitivanja od strane rukovodstva se analizira broj prigovora, način njihovog rešavanja, donete odluke i preduzete mere, kao i dobijeni rezultati.


Svi zapisi u vezi sa prigovorima čuvaju se u arhivi Laboratorije za ispitivanja minimum 4 godina.

6. UPUTSTVA I ZAPISI

Iz ove procedure ne proizlaze uputstva.

Iz ove procedure proizlaze sledeći zapisi:

- PR.LSA.16-01, Evidencija prigovora
- Odluka o formiranju komisije, slobodna forma
- Izveštaj komisije o rešavanju prigovora, slobodna forma

 CPCE <i>Laboratorija za ispitivanja</i>	REŠAVANJE PRIGOVORA	Strana: 7 od 7
	PR.LSA.16	Izdanje 03

7. PRILOZI

Ova procedura nema priloge.