



AG-UNS ARHITEKTONSKO GRAĐEVINSKI INSTITUT DOO
Laboratorija za ispitivanje AGI
Dr. Đorđa Joanovića 4/7
21000 Novi Sad
Telefon 021/511 551; fax: 063/298 134
E-mail: office@aginstitut.com
web site: www.aginstitut.com

UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA

AGI-LP-13

Kontrolisana kopija	/
Izdanje	2
Datum izdanja	01.02.2021.
Izmena	
Datum izmene	

Izradio:	Tamara Župunski <i>Rukovodilac kvaliteta</i>	<i>Tamara Župunski</i>
Preispitao:	Tamara Župunski <i>Rukovodilac kvaliteta</i>	<i>Tamara Župunski</i>
Odobrio:	Tamara Župunski <i>Rukovodilac kvaliteta</i>	<i>Tamara Župunski</i>



Laboratorija za ispitivanje AGI

UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA

AGI-LP-13

Izdanje: 2

Datum izdanja: 01.02.2021.

Izmena:


Datum izmene:

SPISAK DISTRIBUCIJE

- Rukovodilac kvaliteta Kontrolisana kopija 01
- Tehnički rukovodilac laboratorije Kontrolisana kopija 99
- Svo osoblje laboratorije Kontrolisana kopija 99


ZAPIS O IZMENAMA

Broj izmene	Strana	Datum	Odobrio	Opis izmene

	Laboratorija za ispitivanje AGI		AGI-LP-13
	UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA		
Izdanje: 2	Datum izdanja: 01.02.2021.	Izmjena:	Datum izmene:

SADRŽAJ

1. PREDMET	4
2. PODRUČJE PRIMENE.....	4
3. ODGOVORNOST	4
4. DEFINICIJE, OZNAKE I SKRAĆENICE	4
4.1 Definicije	4
4.2 Skraćenice.....	4
5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA	5
6. OPIS AKTIVNOSTI.....	5
6.1 Prijem i evidencija prigovora	5
6.2 Analiza i validacija prigovora	6
6.3 Utvrđivanje uzroka nastajanja prigovora i identifikacija neusaglašenosti	6
6.4 Metode rešavanja progovora.....	6
6.4.1 Provera rezultata	7
6.4.2 Ponavljanje ispitivanja na zadržanim uzorcima.....	7
6.4.3 Ponavljanje ispitivanja sa novim uzorkovanjem	7
6.5 Rešavanje prigovora i predlaganje korektivnih mera.....	7
6.7 Interna provera	8
6.8 Izveštavanje rukovodstva o rešavanju prigovora.....	9
7. ZAPISI	9
8. PRILOZI.....	9

	Laboratorija za ispitivanje AGI		AGI-LP-13
	UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA		
Izdanje: 2	Datum izdanja: 01.02.2021.	Izmena:	Datum izmene:

1. PREDMET

Ovom procedurom je definisan proces postupanja sa prigovorima sa ciljem rešavanja prigovora i žalbi od strane korisnika usluga Laboratorije za ispitivanje AGI.

Prigovori mogu biti opšteg ili tehničkog karaktera npr:

Opšti:

- rok izvršenja
- rok dostavljanja laboratorijskog izveštaja
- kompletnost izvršenja usluge
- sadržaj izveštaja
- poverljivost rezultata
- ljubaznost osoblja

Tehnički

- ispitni metod
- postupak uzimanja uzorka
- rezultati ispitivanja (izveštaj o ispitivanju)

2. PODRUČJE PRIMENE

Ova procedura se primenjuje na svim lokacijama Laboratorije za ispitivanje AGI.

3. ODGOVORNOST

3.1. Za uspostavljanje, primenu i održavanje ove procedure odgovoran je Rukovodilac kvaliteta.

3.2. Ovu proceduru sprovode:

- Tehnički rukovodilac laboratorije,
- Izvršni direktor sektora za laboratorijska ispitivanja.

3.3. Ishodi koji se saopštavaju podnosiocu prigovora preispituje i odobrava nadležno lice koje nije uključeno u laboratorijske aktivnosti na koje se prigovor odnosi.


4. DEFINICIJE, OZNAKE I SKRAĆENICE

4.1 Definicije

- **Prigovor** – iskaz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji, u vezi sa aktivnostima ili rezultatima te laboratorije, na koji se očekuje odgovor.

4.2 Skraćenice

- **AGI** – ARHITEKTONSKO-GRAĐEVINSKI INSTITUT
- **RK** – Rukovodilac kvaliteta

	Laboratorija za ispitivanje AGI		AGI-LP-13
	UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA		
Izdanje: 2	Datum izdanja: 01.02.2021.	Izmena:	Datum izmene:

5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- SRPS ISO/IEC 17025:2017 – Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje
- SRPS ISO 9000:2015 – Sistemi menadžmenta kvalitetom - Osnove i rečnik
- AGI-PK-1 – Poslovnik o kvalitetu Laboratorije za ispitivanja AGI
- AGI-LP-03 – Upravljanje rizicima i prilikama
- AGI-LP-04 – Preispitivanje od strane rukovodstva
- AGI-LP-08 – Upravljanje neusaglašenim poslom
- AGI-LP-10 – Interne provere
- AGI-LP-11 – Upravljanje korektivnim merama
- AGI-LP-21 – Izveštavanje o rezultatima ispitivanja
- AGI-KA-1 – Katalog obrazaca

6. OPIS AKTIVNOSTI

6.1 Prijem i evidencija prigovora

Svi prigovori (usmeni i pismeni) koji pristignu u organizaciju evidentiraju se u obrazac Registar prigovora (AGI-OB-035) od strane Rukovodioca kvaliteta, i sa istim se upoznaje Direktor AGI, Izvršni direktor sektora za laboratorijska ispitivanja i Tehnički rukovodilac laboratorije.


Da bi se obezbedila dokumentovanost postupka, od podnosioca prigovora primaju se samo oni koji su Laboratoriji upućeni u pisanoj formi. Ukoliko se prigovor uputi usmenim putem (u direktnom razgovoru ili telefonom), lice koje je uspostavilo kontakt sa njim, upućuje se da usmene navode potvrdi pismenim putem.

Prigovor mora da sadrži sve podatke koji jasno i precizno identifikuju prigovor u odnosu na utvrđene karakteristike usluge. Ukoliko prigovor nije jasno i precizno definisan, Rukovodilac kvaliteta ostvaruje komunikaciju sa podnosiocem prigovora radi dobijanja dodatnih informacija o podnetom prigovoru.

Nakon prijema prigovora laboratorija potvrđuje korisniku da li je prigovor u vezi sa aktivnostima laboratorije za koje je ona odgovorna.

Po prijemu prigovora radi obaveštavanja korisnika o postupku rešavanja prigovora, Laboratorija korisniku na njegov zahtev dostavlja proceduru za Upravljanje prigovorima (AGI-LP-13). Procedura Upravljanje prigovorima (AGI-LP-13) je dostupna svim korisnicima na sajtu www.aginstitut.com.

Komunikacija sa korisnikom se evidentira kroz zapis (slobodna forma) koji je nastao u vezi sa rešavanjem prigovora.

	Laboratorija za ispitivanje AGI		AGI-LP-13
	UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA		
Izdanje: 2	Datum izdanja: 01.02.2021.	Izmena:	Datum izmene:

6.2 Analiza i validacija prigovora

U zavisnosti na čega se prigovor odnosi (predmet prigovora), Rukovodilac kvaliteta zajedno sa Izvršnim direktorom sektora za laboratorijska ispitivanja i Tehničkim rukovodiocem laboratorije sprovodi analizu i validaciju opravdanosti prigovora uzimajući u obzir sve relevantne činjenice i raspoloživu dokumentaciju.

Na osnovu svih prikupljenih podataka o predmetu prigovora (ugovor o ispitivanju, aneks, službena beleška, račun, izveštaj o laboratorijskom ispitivanju i slično), zadužena osoba analizira navode u prigovoru zajedno sa osobljem koje je neposredno bilo uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet prigovora. Rezultati analize i opravdanosti prigovora se evidentira na obrascu Izveštaj o rešavanju prigovora od strane korisnika (AGI-OB-34).

6.3 Utvrđivanje uzroka nastajanja prigovora i identifikacija neusaglašenosti

Tehnički rukovodilac laboratorije zadužuje odgovorno osobu za dalji postupak i pristupa rešenju prigovora, u skladu sa postupcima, dokumentacijom i prikupljenim dokazima.

Na osnovu prikupljenih podataka, utvrđuju se uzroci nastajanja prigovora i identifikuju neusaglašenosti koja se sprovodi po proceduri Upravljanje neusaglašenim poslom (AGI-LP-08). Obrazloženje i uzrok nastalog prigovora se evidentira na obrascu Izveštaj o rešavanju prigovora od strane korisnika (AGI-OB-034).


6.4 Metode rešavanja progovora

Neke od mogućih metoda koje se koriste pri rešenju prigovora su:

- provera rezultata,
- ponavljanje ispitivanja na zadržanim uzorcima,
- ponavljanje ispitivanja sa novim uzorkovanjem.

Pri rešavanju prigovora, može se izvesti i provera laboratorijskih procedura i uputstava koja se odnose na:

- rukovanje uzorcima,
- uzorkovanje, priprema uzoraka itd.,
- ispravnost i tačnost merne opreme,
- rukovanje zapisima.

	Laboratorija za ispitivanje AGI		AGI-LP-13
	UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA		
Izdanje: 2	Datum izdanja: 01.02.2021.	Izmena:	Datum izmene:

6.4.1 Provera rezultata

Ukoliko se ovom proverom ustanovi da je došlo do jednostavne greške u prikazivanju rezultata (proračun, štamparska greška, oznake, i dr.) Tehnički rukovodilac laboratorije izdaje usmeni nalog za korekciju, te se nakon izvršene korekcije, korisniku dostavlja novi korigovani Izveštaj o ispitivanju, uz dodatno obaveštenje i obrazloženje u slobodnoj formi. Tom prilikom se prethodni Izveštaj o ispitivanju povlači, odnosno postupa se po postupku za izmenu već izdatog izveštaja koji je definisan procedurom Izveštavanje o rezultatima ispitivanja (AGI-LP-21).

6.4.2 Ponavljanje ispitivanja na zadržanim uzorcima

Ukoliko greška nije jednostavno otklonjiva, sprovodi se ponovno ispitivanje na ostavljenom delu istog uzorka (kontrolni uzorak) i istom metodom i ukoliko se utvrde odstupanja, naručiocu se dostavlja novi, dopunski Izveštaj o ispitivanju. Prethodni Izveštaj o ispitivanju povlači, odnosno postupa se po postupku za izmenu već izdatog izveštaja koji je definisan procedurom Izveštavanje o rezultatima ispitivanja (AGI-LP-21).

Ovom ispitivanju mogu prisustvovati predstavnici korisnika - davaoca prigovora.

6.4.3 Ponavljanje ispitivanja sa novim uzorkovanjem


Kada Ugovorom nije predviđeno uzimanje kontrolnih uzoraka, može se pristupiti ponovnom uzimanju uzoraka ukoliko se Laboratorija za ispitivanja AGI i naručilac ispitivanja tako dogovore.

Ukoliko rezultati ponovljenog ispitivanja ukazuju da je prigovor bio opravdan ili ukoliko se rezultati razlikuju od prvobitno dobijenih rezultata, izdaje se nov Izveštaj o ispitivanju, a stari se povlači, odnosno postupa se po postupku za izmenu već izdatog izveštaja koji je definisan procedurom Izveštavanje o rezultatima ispitivanja (AGI-LP-21).

6.5 Rešavanje prigovora i predlaganje korektivnih mera

U slučaju da je prigovor opravdan, Rukovodilac kvaliteta i Tehnički rukovodilac laboratorije na osnovu obrazloženja, utvrđenog uzroka nastalog prigovora i eventualno utvrđene neusaglašenosti, definiše i pokreće korektivne mere po proceduri Upravljanje korektivnim merama (AGI-LP-11).

U zavisnosti od predloženog načina rešavanja u postupak se uključuje i podnosilac prigovora.

	Laboratorija za ispitivanje AGI		AGI-LP-13
	UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA		
Izdanje: 2	Datum izdanja: 01.02.2021.	Izmena:	Datum izmene:

6.6 Obaveštavanje korisnika:

Bez obzira da li je prigovor korisnika opravdan ili ne, korisnik se obavezno obaveštava o rezultatima do kojih se došlo prilikom rešavanja prigovora (neformalni zapis, na memorandumu organizacije).

- U slučaju da je prigovor opravdan, Rukovodilac kvaliteta obaveštava korisnika o opravdanosti prigovora uz navođenje svih aktivnosti koje su preduzete radi rešavanja utvrđene neusaglašenosti i razloga zašto se prigovor prihvata. U obaveštenju se navode predlozi za dalji postupak.
- Ukoliko je prigovor neopravdan, Rukovodilac kvaliteta obaveštava korisnika o neprihvatanju prigovora. Rukovodilac kvaliteta može uspostaviti kontakt sa korisnikom i obaviti potrebne razgovore i tražiti mišljenje od korisnika.
- Ukoliko laboratorija nije u stanju da otkrije uzrok neusaglašenosti koju korisnik navodi u prigovoru ili nije zadovoljna načinom na koji se podnešen prigovor rešio, korisniku se nudi jedno od sledećih rešenja:
 - zajednički rad na rešavanju problema,
 - angažovanje nezavisne akreditivane laboratorije, prihvatljive za obe strane,
 - prisustvo klijenta laboratorijskom ispitivanju (odnosi se samo na ispitivanje spornog uzorka).


Saopštavanje ishoda rešavanja prigovora podnosiocu prigovora preispituje i odobrava nadležno lice koje nije uključeno u laboratorijske aktivnosti na koje se prigovor odnosi.

Ukoliko je prigovor opravdan, troškovi ponovljenog ispitivanja padaju na teret Laboratorije za ispitivanja AGI. U slučaju neopravdanog prigovora, troškove ponovljenog ispitivanja snosi naručilac ispitivanja. O ovome se naručilac obaveštava u Obaveštavanju korisnika o rešavanju prigovora.

Od korisnika se traži povratna informacija o zadovoljstvu ili nezadovoljstvu vezane za rešavanje prigovora.

6.7 Interna provera

Kada se prigovorom dovede u sumnju funkcionisanje sistema menadžmenta Laboratorije za ispitivanje AGI, Rukovodilac kvaliteta organizuje vanrednu internu proveru u skladu sa procedurom Interne provere (AGI-LP-10).

	Laboratorija za ispitivanje AGI		AGI-LP-13
	UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA		
Izdanje: 2	Datum izdanja: 01.02.2021.	Izmena:	Datum izmene:

6.8 Izveštavanje rukovodstva o rešavanju prigovora

S obzirom da prigovori predstavljaju najznačajniji izvor informacija o mogućim neusaglašenostima, to se ovi podaci sistematizuju i razmatraju u postupku preispitivanja od strane rukovodstva u skladu sa procedurom Preispitivanje od strane rukovodstva (AGI-LP-04).

7. ZAPISI

Naziv zapisa	Oznaka obrasca	Vreme čuvanja	Mesto čuvanja	Odgovorno lice
Izveštaj o rešavanju prigovora od strane korisnika	AGI-OB-034	5 godina	Arhiva RK / server	Rukovodilac kvaliteta
Registar prigovora	AGI-OB-035			
Dopis – Obaveštavanje korisnika o rešavanju prigovora	Neformalni zapis (memorandum organizacije)			
Zapisi nastali u vezi sa rešavanjem prigovora	Slobodna forma			

Napomena – Broj i datum izdanja obrazaca definisan je u Katalogu obrazaca AGI-K-01

8. PRILOZI

Nema priloga