



GRAĐEVINSKI INSTITUT
CENTRALNA PUTNA LABORATORIJA DOO
Živorada Petrovića 13
21203 Veternik, Novi Sad
Telefon 021/820 180; fax: 021/820 191
E-mail: office@cpl.rs
web site: http://www.cpl.rs

REŠAVANJE PRIGOVORA

QP 05

Izradio: Milica Vitorović, dipl.hem.inž.

(potpis)


Pregledao: Dr Radomir Jakovljević, dipl.građ.inž.

(potpis)

Odobrio: Dr Radomir Jakovljević, dipl.građ.inž.

(potpis)

Kopija	
Važeće izdanje	2
Datum važećeg izdanja	01.03.2021.
Broj izmena	

	Rešavanje prigovora		QP 05
Izdanje 2	Datum 01.03.2021.	Izmena	Strana 3/6

1. PREDMET

Ova procedura definiše postupak za rešavanje prigovora korisnika na usluge laboratorijskih ispitivanja GI CPL-a.

Ova procedura obuhvata:

- prijem prigovora,
- evidenciju prigovora,
- razmatranje prigovora i donošenje odluke,
- rešavanje prigovora.

Prigovor korisnika ispitivanja nastaje zbog nezadovoljstva korisnika ispitivanja:

- metodom ispitivanja,
- postupkom rada,
- tumačenjem rezultata i
- rezultatima ispitivanja.

2. PODRUČJE PRIMENE

Ova procedura se primenjuje u svim ispitnim celinama GI CPL.

3. ODGOVORNOST

- a) Za uspostavljanje, primenu i održavanje ove procedure odgovoran je Izvršni direktor za kvalitet.
- b) Ovu proceduru sprovode:
- Generalni direktor GI CPL
 - Izvršni direktor za kvalitet
 - Tehnički sekretar
 - svi izvršioc koji učestvuju u postupku rešavanja žalbi korisnika usluga.

4. DEFINICIJE, OZNAKE I SKRAĆENICE

U ovoj proceduri koriste se sledeće skraćenice:

GI CPL – Građevinski institut Centralna putna laboratorija DOO.

5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA


- a) Ova procedura proizilazi iz Poslovnika kvaliteta GI CPL
- b) Materija izneta u ovoj proceduri oslanja se na sledeća dokumenta:
- SRPS ISO 9000:2015, Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik;
 - SRPS ISO/IEC 17000:2007, Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi;
 - SRPS ISO/IEC 17025:2017, Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje;

Navedena dokumenta su bila važeća u vreme izdavanja ove procedure. Sva dokumenta su podložna reviziji, te se koristeći ove procedure upućuju na primenu najnovijeg izdanja navedenih dokumenata.

6. OPIS AKTIVNOSTI

6.1 Prijem prigovora

U Centralnoj putnoj laboratoriji svi prigovori poslani poštom stižu kod tehničkog sekretara. Korisnik prigovor može dostaviti i putem e-maila ili je lično predati predstavniku GI CPL-a, koji je dužan da isti prosledi tehničkom sekretaru.

	Rešavanje prigovora		QP 05
Izdanje 2	Datum 01.03.2021.	Izmena	Strana 4/6

6.2 Evidencija prigovora

Nakon prijema prigovora, tehnički sekretar ga prosleđuje Izvršnom direktoru za kvalitet koji ga evidentira u obazac *LAB.QMS.QR 54 Registar prigovora* (Prilog broj 1), gde se zapisuje datum prijema prigovora, ko upućuje prigovor, osoba koja je primila, osoba koja ga je preispitala, rezultati preispitivanja, osoba zadužena za rešavanje prigovora, analiza uzroka prigovora, korektivna mera, datum završetka postupka rešavanja prigovora, datum obaveštenja o kraju postupka podnosiocu prigovora, praćenje efektivnosti korektivne mere.

Ukoliko prigovor nije jasno i precizno definisan, Izvršni direktor za kvalitet stupa u kontakt sa predstavnikom korisnika, radi pribavljanja dodatnih informacija.

Izvršni direktor za kvalitet dužan je da po evidenciji prigovora pokrene postupak za rešavanje istog.

6.3 Preispitivanje prigovora i validacija prigovora

Nakon evidentiranja prigovora isti se prosleđuje Generalnom direktoru, koji ga preispituje i u zavisnosti od težine i vrste prigovora, prosleđuje ga jednom od izvršnih direktora na dalji postupak rešavanja prigovora ili se sam Generalni direktor bavi rešavanjem prispelog prigovora.

Prilikom preispitivanja prigovora laboratorija mora da potvrdi da li je prigovor u vezi sa laboratorijskim aktivnostima za koje je ona odgovorna, ukoliko jeste proces se nastavlja, ukoliko nije obaveštava se podnosilac prigovora o tome.

Nakon preispitivanja prigovora, pristupa se validaciji prigovora i prikupljanju svih neophodnih informacija kako bi se našao uzrok nastanka neusaglašenog posla. Prilikom validacije razmatraju se sledeći koraci:

- da li je prigovor osnovan (u skladu sa ugovorom, aneksom, službenom beleškom, laboratorijskim izveštajem itd.),
- verodostojnosti dokaza o prigovoru,
- uzročnika prigovora,
- rok za rešenje prigovora,
- korektivne i preventivne mere koje se moraju preduzeti,
- lice odgovorna za dalji postupak i
- ostale značajne informacije.

6.4 Rešavanje prigovora

Za postupak rešavanja prigovora odgovoran je Generalni direktor i Izvršni direktori, koji nisu bili uključeni u laboratorijske aktivnosti na koje se prigovor odnosi.


Oni su odgovorni da podnosiocu prigovora potvrde prijem istog i da ga na kraju procesa obaveste o završetku postupka sa prigovorom i rezultatima rešavanja.

Nakon izvršene analize uzroka propisuje se adekvatna korektivna mera, kako bi se neusaglašenost otklonila, koja je prouzrokovala prigovor.

Na osnovu donetih odluka, odgovorna laboratorija pristupa rešenju prigovora, u skladu sa postupcima, dokumentacijom i drugim dokazima (zapisima).

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

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

	Rešavanje prigovora		QP 05
Izdanje 2	Datum 01.03.2021.	Izmena	Strana 5/6

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.

6.5 Sprovođenje korektivnih mera i verifikacija sprovedenih mera

Uključeni u rešavanje prigovora moraju osigurati poverljivost, objektivnost, nepristranost i odgovornost u postupku rešavanja prigovora i žalbi.

Neusaglašenost posla ili problemi u sistemu menadžmenta kvalitetom sa aktivnostima ispitivanja mogu da se pojave na različitim mestima u sistemu menadžmenta kvalitetom i tehničkim aktivnostima.

Svi prigovori, a naročito opravdani, su osnova za preispitivanje od strane rukovodstva prema. Sastavni deo procesa je razmatranje odgovarajuće korektivne mere prema. Sve korektivne mere se moraju sprovesti u zadatom roku od strane utvrđenih nosioca aktivnosti.


7. UPUTSTVA I ZAPISI

Iz ove procedure ne proizlaze uputstva.


8. PRILOZI

U postupku primene ove procedure proizilaze ili se koriste sledeći zapisi:

- [LAB.QMS.QR 54 Registar prigovora](#), (Prilog broj 1).

 GRADEVINSKI INSTITUT	Rešavanje prigovora		QP 05
Izdanje 2	Datum 01.03.2021.	Izmena	Strana 6/6

Prilog 1

 građevinski institut	REGISTAR PRIGOVORA
---	---------------------------

1.	Redni broj žalbe:	
2.	Datum prijema žalbe:	
3.	Naziv i adresa naručioca:	
4.	Predmet i opis žalbe:	

Ime i prezime, zvanje ovlašćenog lica