



**Машински факултет у Београду
Лабораторија за механику флуида**

Краљице Марије 16, 11000 Београд

ПРОЦЕДУРА ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА

	Потпис:		
02. 12. 2024.	Важи од 02. 12. 2024.	Проф. др Милан Р. Лечић	доц. др Милан Раковић
Датум издавања	Статус	Израдио	Одобрио



Машински факултет у Београду Лабораторија за механику флуида

Краљице Марије 16, 11000 Београд

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овом процедуром се утврђује начин решавања приговора који могу бити упућени од стране корисника услуга.

Приговори се могу односити на:

- методологију извршења услуге,
- рокове,
- немар, несавесност,
- однос/понашање према кориснику услуге и/или другим учесницима у послу,
- уверење о еталонирању.

Уколико се са корисником услуга потписује уговор о еталонирању, право корисника услуге на приговор се дефинише посебним чланом овог уговора .

Ова процедура се односи на све активности које се обављају приликом решавања приговора; решавање, корективне мере, обавештавање подносиоца приговора о решењу, прикупљање потребних информација ради правилног решавања приговора, вођење записа о поступку. Све повратне информације се чувају и анализирају при преиспитивању од стране руководства.

2. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА

Руководилац квалитета је одговоран за успостављање, примену и одржавање ове процедуре.

Ову процедуру користе/спровode сви запослени у Лабораторији за механику флуида.

3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

У овој процедури примењују се дефиниције дате у SRPS ISO 9000, Системи менаџмента квалитетом – Основе и речник и SRPS ISO/IEC 17000, Оцењивање усаглашености – Речник и општи принципи. Ради бољег разумевања материје изложене у овој процедури, понављају се следеће дефиниције:

Приговор – изражавање незадовољства упућено организацији које се односи на њене производе, услуге или сам процес поступања са приговорима, при чему се експлицитно или имплицитно очекује одговор или решење;

Лабораторија – Машински факултет у Београду ; Лабораторија за механику флуида.

4. БЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

Материја изнета у овој процедури ослања се на следећа документа:

- SRPS ISO/IEC 17025, Општи захтеви за компетентност лабораторија за испитивање и лабораторија за еталонирање,
- Пословник о квалитету

Наведена документа су била важећа у време издавања ове процедуре. Сва документа су подложна изменама, па се корисници ове процедуре упућују на коришћење најновијег издања наведених докумената.



5. ОПИС АКТИВНОСТИ

5.1 Пријем и евидентирање приговора

Пријем приговора врши Руководилац Лабораторије и евидентира их. Приговор се у писаној форми предају Лабораторији лично / поштом / на е-маил или путем телефона. Сви приговори примљени телефонским путем се евидентирају, али се у поступак не узимају уколико се не достави и писаном облику приговор. Руководилац лабораторије прима достављени приговор, издаје налог за проверу, који доставља стручном сараднику, који није укључен у предмет на које се односи приговор.

На сајту Машинског факултета у Београду налази се Процедура за решавање приговора, из које корисници могу видети начин поступања са добијеним приговорима и на који начин се могу поднети приговори.

5.2 Провера навода приговора

Руководилац Лабораторије даје налог за проверу навода стручном сараднику који није укључен у предмет на које се односи приговор, али добро познаје област/активности на коју се иста односи. Приговор се узима у разматрања најдуже 15 дана од дана достављања уверења о еталонирању. Стручни сарадник проверава да ли је документација комплетна у вези са приговором, и ако није тражи допуну документације од сарадника на коју се односи приговор, а може и од самог подносиоца исте.

5.3 Предлог решења приговора

Сарадник заједно са запосленима који су укључени у посао на који се приговор односи припрема Руководиоцу Лабораторије извештај са предлогом за решавање истог. Коначну одлуку доноси Руководилац Лабораторије и потом се приступа решавању.

5.4 Решавање приговора

Руководилац Лабораторије даје налог за ревизију Уверења у случају оправданости приговора и обавештава клијента (уз евентуално ново уверење о еталонирању) о исходу његовог приговора.

Решавање приговора обухвата, али се не ограничава на:

- анализу свих релевантних чињеница и документације, у циљу истраживања узрока,
- понављање еталонирања уколико је неопходно,
- утврђивање узрока приговора,
- утврђивање оправданости приговора,
- формирање Извештаја о приговору (слободна форма),
- формирање одговора подносиоцу приговора (слободна форма) не дуже од 60 дана, од дана када је приговор евидентиран.

За сваки приговор формира се посебан предмет са ознаком предмета приговора и у њега улажу сва документа у вези са предметом. Предмет садржи листу приложених докумената из које се може утврдити хронолошки редослед припадајућих записа.

Извештај о приговору, са пратећом документацијом доставља се Руководиоцу Лабораторије.

Уколико је потребно подносилац приговора се информисе о напредовању и исходу за исто.



5.5 Корективне мере

Спроведе се корективне мере у циљу отклањања утврђене неусаглашености, као и мере у циљу спречавања неправилности које су проузроковале незадовољство корисника услуге, као и поновна анализа ризика.

Извештај о спроведеним корективним мерама заједно са Извештајем о приговору сачињава, Руководилац лабораторије који није укључен у лабораторијске активности на које се приговор односи.

5.6 Извештавање о приговору

О сваком приговору извештава се и Руководилац квалитета, и представља део активности преиспитивања од стране руководства. Руководилац квалитета обраћа пажњу и на приговоре који нису достављене у писаној форми, да би се са њима поступало као са мерама побољшања и укључиле у анализу ризика.

6. УПУТСТВА И ЗАПИСИ

Из ове процедуре не произлазе упутства.

Запис о сваком примљеном и обрађеном приговору се води у слободној форми.