



## ПРОЦЕДУРА ЗА РЕШАВАЊЕ ЖАЛБИ И ПРИГОВОРА

|                |                       |                         |                            |
|----------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|
|                | Потпис:               |                         |                            |
| 20. 12. 2019.  | Важи од 20. 12. 2019. | Проф. др Милан Р. Лечић | Проф. др Невена Стевановић |
| Датум издавања | Статус                | Израдио                 | Одобрио                    |



## 1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

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

Приговори или жалбе 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/жалбу се дефинише посебним чланом овог уговора .

Ова процедура се односи на све активности које се обављају приликом решавања жалби и приговора; решавање, корективне мере, обавештавање подносиоца приговора о решењу, прикупљање потребних информација ради правилног решавања жалбе, 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;

**Жалба** – редовно правно средство упућено Лабораторији од корисника услуге или друге стране који се односи на активности Лабораторије, које се односе на резултате испитивања, оцењивање усаглашености, безбедности информација.

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

## 4. ВЕЗА 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 или жалбе

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

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

### 5.2 Провера навода приговора/жалбе

Руководилац Лабораторије даје налог за проверу навода стручном сараднику који није укључен у предмет на које се односи приговор/жалба, али добро познаје област/активности на коју се иста односи. Приговор/жалба 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/жалбом, и ако није тражи допуну документације од сарадника на коју се односи приговор/жалба, а може и од самог подносиоца исте.

### 5.3 Предлог решења приговора/жалбе

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

### 5.4 Решавање приговора/жалбе

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

Решавање приговора/жалбе обухвата, али се не ограничава на:

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

За сваки приговор/жалбу формира се посебан предмет са ознаком предмета приговора/жалбе 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/жалби, са пратећом документацијом доставља се Руководиоцу Лабораторије. Уколико је потребно подносилац приговора/жалбе се информисао о напредовању и исходу за исто.

### 5.5 Корективне мере



Спроводе 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/жалби сачињава, Руководилац лабораторије који није укључен у лабораторијске активности на које се приговор односи.

#### 5.6 Извештавање о приговору/жалби

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

### 6. УПУТСТВА И ЗАПИСИ

Из ове процедуре не произлазе упутства.

Из ове процедуре произилазе следећи записи:

- Пријем приговора и жалби, налог за проверу и извештај о извршеној провери (образац **Z\_OZP\_01**)