

**PRIGOVORI**

Strana:  
1 od 5

On-line kopija procedure na Intranetu je kontrolirani dokument i služi samo za informaciju.

U ovom dokumentu sve strane imaju istu reviziju!

|                    |             |                       |                           |                       |            |
|--------------------|-------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|------------|
| 1                  | 13.04.2021. | S Salihagić           | S Bektaš                  | A. Pilav              | 1. izdanje |
| 0                  | 14.10.2019. | S Salihagić           | S Bektaš                  | A. Pilav              | 1. izdanje |
| Rev                | Datum       | Izradio (Ime, Potpis) | Verifikovao (Ime, Potpis) | Odobrio (Ime, Potpis) | Izdanje    |
| REVIZIJE DOKUMENTA |             |                       |                           |                       |            |

**SADRŽAJ:**

|       |  |   |
|-------|--|---|
| 1     | SVRHA.....   | 3 |
| 2     | PODRUČJE PRIMJENE .....                            | 3 |
| 3     | DEFINICIJE I SKRAĆENICE .....                      | 3 |
| 4     | REFERENTNI DOKUMENTI .....                         | 3 |
| 5     | ODGOVORNOSTI .....                                 | 3 |
| 6     | RJEŠAVANJE PRIGOVORA .....                         | 3 |
| 6.1   | PRIJEM PRIGOVORA.....                              | 3 |
| 6.2   | EVIDENCIJA PRIGOVORA.....                          | 4 |
| 6.3   | ANALIZA, ISTRAŽIVANJE I VALIDACIJA PRIGOVORA ..... | 4 |
| 6.3.1 | Mjere za rješavanje prigovora .....                | 4 |
| 7     | ZATVARANJE PRIGOVORA .....                         | 5 |
| 8     | ZAPISI.....  | 5 |

## **1 SVRHA**

Ovom procedurom definisane su aktivnosti prijema, vrednovanja i donošenja odluka o prigovorima, odnosno proces postupanja sa prigovorima upućenim laboratoriji.

Cilj je što efektivniji odziv na dostavljene prigovore i žalbe, te prikupljanje informacija o mogućim nedostacima unutar sistema kvaliteta laboratorija Zavoda.

## **2 PODRUČJE PRIMJENE**

Uputstvo se odnosi na prigovore koji mogu biti od korisnika usluga Ispitne laboratorije. Radi lakše realizacije procedura za prigovore komitenata napravljena je po uzoru na proceduru za rješavanje prigovora pacijenata.

## **3 DEFINICIJE I SKRAĆENICE**

- Prigovor je iskaz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji, u vezi sa aktivnostima ili rezultatima te laboratorije, na koji se očekuje odgovor;
- Žalba / priziv je zahtjev podnosioca predmeta ocjenjivanja sukladnosti tijelu za ocjenjivanje usklađenosti ili akreditacijskom tijelu da to tijelo ponovo razmotri odluku koju je donijelo o tome predmetu.
- Komisija za prigovore – skup kompetentnih nezavisnih pojedinaca, koji se bave rješavanjem prigovora.
- Ispitna laboratorija (odjel sanitarne hemije, sanitarna mikrobiologija I odjel komunalne higijene)

## **4 REFERENTNI DOKUMENTI**

- BAS EN ISO 17025:2018
- BAS EN ISO/IEC 17000 Ocjenjivanje usklađenosti – riječnik i opći principi
- PK Poslovnik kvaliteta
- PR 7.10 Neusuglašeni posao

## **5 ODGOVORNOSTI**

Direktor je odgovoran za donošenje Odluka o prigovorima korisnika usluga laboratorija (komitenata) i za obezbeđenja uslova za preduzimanje mjera.

Komisija za prigovore je odgovorna za validiranje i istraživanje prigovora i za donošenje odluke o mjerama za rješavanje prigovora.

Menadžer kvaliteta je odgovoran za prijem prigovora i za praćenje i zapisivanje prigovora i mjera za njihovo rješavanje, a rukovodioci laboratorija za sakupljanje i verifikovanje informacija i za rješavanje prigovora

Analitičari su odgovorni za obezbeđivanje tražene informacije potrebne za rješavanje prigovora i za učestvovanje u rješavanju i istraživanju prigovora

## **6 RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

### **6.1 PRIJEM PRIGOVORA**

Prigovori na aktivnosti laboratorije primaju se u pisanom obliku, a ukoliko se prigovor uputi usmenim putem (u direktnom razgovoru ili telefonom), lice koje je uspostavilo kontakt sa podnosiocem prigovora, dužno je da ga obavijesti da usmene navode mora da potvrdi pisanim putem ispunjavanjem tačke 1. i 2. obrasca IZV\_PR7.9\_01 Prigovor korisnika usluga. Takođe, prigovori se upućuju na zvanični mejl Zavoda, a zatim dostavljaju menadžeru kvaliteta i rukovodiocima laboratorije na dalje postupanje. Ako je prigovor poslat na mail, podnosiocu prigovora se potvrđuje prijem prigovora putem mejla.

## **6.2 EVIDENCIJA PRIGOVORA**

Po prijemu prigovora, menadžer kvaliteta analizira sadržaj prigovora. Ukoliko analizom sadržaja prigovora, menadžer kvaliteta utvrdi da podaci nisu kompletni ili da nema dovoljno podataka na osnovu kojih je moguće pokrenuti postupak za rješavanje, stupa u kontakt sa podnosiocem prigovora, radi dopune podataka kojima će se prigovor kompletirati. Pod kompletnošću prigovora podrazumijeva se: identifikacija podnosioca prigovora, datum kada je prigovor upućen, predmet prigovora sa eventualnim pozivom na odgovarajuću zakonsku regulativu, dokaz kojim se potvrđuje tvrdnja iznijeta u obrazloženju i potpis ovlašćenog lica koje ulaže prigovor. Nakon toga, menadžer kvaliteta obavještava Pravnu službu i direktora o primljenom prigovoru.

## **6.3 ANALIZA, ISTRAŽIVANJE I VALIDACIJA PRIGOVORA**

Odlukom Direktora formira se Komisija za rješavanje prigovora, u cilju obezbjeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti. Komisiju za prigovore čine članovi koji nisu uključeni u prvobitne aktivnosti koje su predmet prigovora. Na osnovu svih prikupljenih podataka o predmetu prigovora, Komisija za prigovore analizira navode i opravdanost prigovora, prikupljajući neophodne informacije od lica koje je neposredno bilo uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet prigovora. Kada je prigovor opravdan, Komisija prigovor validira i prihvata što se zabilježi u tački 3. Analiza prigovora i tačka 4. Rezultati razmatranih prigovora IZV\_PR7.9\_01 Prigovor korisnika usluga čija se kopija dostavlja menadžeru kvaliteta laboratorija koji je prilaže uz kopiju prigovora korisnika.

Na prijedlog Komisije o daljnjem postupanju, menadžer kvaliteta obavještava podnosioca prigovora da li je prigovor usvojen ili ne a ako jeste da je rješavanje u toku, pisanim putem (dopis u slobodnoj formi, na memorandumu firme uz potpis Direktora).

### **6.3.1 Mjere za rješavanje prigovora**

Po izvršenoj analizi, Komisija zajedno sa menadžerom za kvalitet donosi prijedlog o rješavanju prigovora koji u slučaju opravdanosti podrazumijeva mjere koje treba preduzeti, imenuje osobu/e koje su zadužene za provođenje mjera, daje mjere i rokove za provođenje mjera otkrivanja opravdanosti prigovora a sve se bilježi u tački 5. Prijedlog rješavanja prigovora u obrazcu IZV\_PR7.9\_01 Prigovor korisnika usluga koji se prilaže uz ostale zapise.

U slučaju opravdanosti prigovora preduzimaju se korektivne mere za otklanjanje utvrđenih neusaglašenosti, u skladu sa PR 7.10 Neusuglašeni posao. U slučaju opravdanosti prigovora komisija procjenjuje rizik po narušavanje ugleda institucije, daljnjih aktivnosti kada su u pitanju ugovorene obaveze, moguća šteta koja je prouzročena korisniku.

Ukoliko je predmet prigovora, osporavanje tačnosti rezultata ispitivanja, mjere za rješavanje prigovora obuhvataju: provjeru zapisa, ponovne proračune, upoređivanje dobijenih rezultata i sl. Ukoliko je izvodljivo, vrši se ponavljanje ispitivanja istom ili drugom metodom. Pri ponavljanju ispitivanja ne učestvuje lice koje je prvobitno sprovodilo ispitivanje.

Ukoliko je predmet prigovora osporavanje usaglašenosti rezultata sa specifikacijama/Pravilnicima, po potrebi se može zatražiti i mišljenje nadležne institucije.

Ukoliko je potrebno angažovanje eksterne laboratorije za ispitivanje, kao treće nezavisne strane za rješavanje prigovora, o troškovima treba postići dogovor sa podnosiocem prigovora.

## **7 ZATVARANJE PRIGOVORA**

Po sprovođenju i zatvaranju mjera za rješavanje prigovora, menadžer kvaliteta vrši konačni upis u tačku 6. Zatvaranje prigovora obrazca IZV\_PR7.9\_01. Prigovor korisnika usluga i daje zvanično obavještenje podnosiocu prigovora o završetku postupka sa prigovorom - dopis u slobodnoj formi, na memorandumu Zavoda, koga potpisuje direktor. Uz dopis o završetku postupka sa prigovorom se dostavljaju, po potrebi prateći dokumenti (dopuna-izmjena Izveštaja o ispitivanju i dr.). Po zatvaranju prigovora, menadžer kvaliteta ažurira dokumentaciju za prigovor. Rok za rješavanje prigovora ne smije biti duži od 30 dana;

Jednom godišnje analiziraju se svi prigovori na preispitivanju od strane rukovodstva, u skladu sa procedurom 8.9 Preispitivanje od rukovodstva.

## **8 ZAPISI**

- IZV\_PR 7.9\_01 Prigovor korisnika usluga,
- zvanični dopis podnosiocu prigovora sa potpisom direktora o usvajanju /odbijanju prigovora).
- zvanični dopis podnosiocu prigovora sa potpisom direktora o završetku postupka sa prigovorom