	Prirodno-matematički fakultet Departman za fiziku Katedra za nuklearnu fiziku LABORATORIJA ZA ISPITIVANJE RADIOAKTIVNOSTI UZORAKA I DOZE JONIZUJUĆEG I NEJONIZUJUĆEG ZRAČENJA	Oznaka dokumenta	B1.006
		Strana/ukupno strana	1/4

NAZIV PROCEDURE: Rešavanje prigovora	Verzija:	Datum usvajanja:
	2	2015-06-09
Kopija broj:		Original

SADRŽAJ <ol style="list-style-type: none"> 1. SVRHA PROCEDURE 2. PODRUČJE PRIMENE 3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA 4. DEFINICIJE, OZNAKE I SKRAĆENICE 5. OPIS PROCEDURE 6. ODGOVORNOST I PREPORUKE 7. PREGLED PRILOGA I ZAPISA

DOKUMENT	IZRADIO	OVERIO	ODOBRIO
Funkcija	Tehnički rukovodilac Laboratorije	Rukovodilac za kvalitet	Šef Laboratorije
Ime i prezime	Prof. dr Ištvan Bikit	dr Sofija Forkapić	Prof. dr Dušan Mrđa
Potpis			

Izmena broj:	OPIS IZMENE: B1.008: Utvrđivanje i sprovođenje korektivnih mera – promena naziva procedure Str.2 – 5.1 prijem i evidentiranje prigovora i žalbi Zaposleni Laboratorije koji su u kontaktu sa korisnicima moraju se odnositi ljubazno i biti na usluzi. Procedura postupanja sa prigovorima se dostavlja bilo kojoj zainteresovanoj strani na njen zahtev. Str.3 – kad je to moguće laboratorija potvrđuje korisniku prijem prigovora i podnosi izveštaje o napredovanju i rešavanju prigovora
Datum:	
Potpis:	

	Prirodno-matematički fakultet Departman za fiziku Katedra za nuklearnu fiziku LABORATORIJA ZA ISPITIVANJE RADIOAKTIVNOSTI UZORAKA I DOZE JONIZUJUĆEG I NEJONIZUJUĆEG ZRAČENJA	Oznaka dokumenta	B1.006
		Strana/ukupno strana	2/4

1. SVRHA PROCEDURE

Procedura uspostavlja sistema aktivnosti i odgovornosti za rešavanje prigovora i žalbi korisnika usluga Laboratorije kojima se obezbeđuje da prigovori i žalbe:

- budu primljeni i razmotreni od strane nadležnih lica u Laboratoriji,
- budu evidentirani i razmotreni na odgovarajući način,
- budu rešeni na definisan način,
- da se preduzete mere evidentiraju kako bi se na osnovu toga mogle definisati systemske mere.

2. PODRUČJE PRIMENE

Procedura se primenjuje u situaciji kada korisnici usluga Laboratorija za ispitivanje radioaktivnosti uzoraka i doze jonizujućeg i nejonizujućeg zračenja upute prigovor ili žalbu.

3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- A1.002: Poslovnik Laboratorije za ispitivanje
- B1.007: Upravljanje neusaglašenostima
- **B1.008: Utvrđivanje i sprovođenje korektivnih mera**
- B1.010: Preispitivanje sistema
- B1.012: Sprovođenje laboratorijskih ispitivanja

4. DEFINICIJE, OZNAKE I SKRAĆENICE

Žalba - pisani iskaz naručioca ili korisnika usluge kojim se izražava sumnja ili osporava tačnost rezultata ispitivanja, odnosno izveštaj o ispitivanju.

Prigovor - pisani iskaz naručioca ili korisnika usluge kojom se izražava sumnja ili osporava postupak ispitivanja, a iznet je dok je postupak vršenja usluge u toku.

5. OPIS PROCEDURE


5.1 Prijem i evidentiranje prigovora i žalbi

Prigovore i žalbe imaju pravo da upute naručioci ili korisnici usluga ispitivanja, u pisanom obliku (e-mail, dopis, fax, anketa) ili usmeno (lično ili telefonom). Žalbu može da primi i u slobodnoj formi zabeleži dežurni dozimetrista, spektrometrista, ispitivač EM polja ili administrativni radnik. **Zaposleni Laboratorije koji su u kontaktu sa korisnicima moraju se odnositi ljubazno i biti na usluzi. Procedura postupanja sa prigovorima se dostavlja bilo kojoj zainteresovanoj strani na njen zahtev.**

Prigovor se može uputiti samo dok traje postupak ispitivanja, a odnosi se na korišćenu metodu, postupak ispitivanja i slično.

Žalba se može uputiti na izveštaj o ispitivanju. **Rok za dostavljanje žalbe je 15 dana od prijema izveštaja o ispitivanju.**

Rukovodilac za kvalitet svaki prigovor ili žalbu evidentira na **D1.022: Registar prigovora i žalbi (Prilog 1)** nakon čega rukovodstvo laboratorije analizira žalbu/prigovor i donosi odgovor na žalbu. Evidentira se ko je uputio prigovor/žalbu, šta je predmet osporavanja, osoba za kontakt u organizaciji korisnika usluga.

	Prirodno-matematički fakultet Departman za fiziku Katedra za nuklearnu fiziku LABORATORIJA ZA ISPITIVANJE RADIOAKTIVNOSTI UZORAKA I DOZE JONIZUJUĆEG I NEJONIZUJUĆEG ZRAČENJA	Oznaka dokumenta	B1.006
		Strana/ukupno strana	3/4

Kad god je to moguće laboratorija potvrđuje korisniku prijem prigovora i podnosi izveštaje o napredovanju i rešavanju prigovora.

5.2 Analiza prigovora ili žalbe

Prvo se utvrđuje kategorija osporavanja (da li je u pitanju prigovor ili žalba). Ukoliko je u pitanju žalba, odmah se o tome obaveštava tehnički rukovodilac i šef laboratorije.

Utvrđuje se blagovremenost osporavanja (da li je upućen u zakonski, odnosno ugovorom definisanom roku). **Rok za dostavljanje žalbe je 15 dana od prijema izveštaja o ispitivanju.**

Ukoliko je primedba neblagovremena korisniku se dostavlja dopis uz obrazloženje sa pozivanjem na regulativu, ugovor, zahtev i drugu dokumentaciju koja može da potvrdi valjanost obrazloženja.

Ukoliko je žalba ili prigovor blagovremen i kompletan pristupa se analizi osnovanosti. Proučava se kompletan predmet koji se odnosi na datu uslugu ispitivanja i dokument u kome su regulisana pravila po kojima je postupak sproveden, na primer: ugovor, standard, metoda, procedura i slično. Odgovoran za ovu tačku je tehnički rukovodilac.

Istraživanje opravdanosti žalbe može se sprovesti proverom zapisa o ispitivanju, ponovnim proračunima, upoređivanjem dobijenih rezultata ispitivanja pojedinačnih izveštaja, ponavljanjem ispitivanja na istom uzorku, primenom alternativne metode ispitivanja na istom uzorku i slično.

Ukoliko se utvrdi da je osporavanje neopravdano, podnosiocu se upućuje dopis sa obrazloženjem koje je potkrepljeno dokazima.

Ukoliko je žalba ili prigovor opravdan sprovodi se postupak kojim se postiže usaglašenost sa zahtevima ugovora, prema proceduri **B1.007: Upravljanje neusaglašenostima** i/ili **B1.012: Sprovođenje laboratorijskih ispitivanja**. Tehnički rukovodilac sve vreme održava komunikaciju sa predstavnikom podnosioca žalbe do otklanjanja problema i postizanja zadovoljstva korisnika usluga.

5.3 Beleženje rezultata preduzetih mera

Rezultate po osnovu žalbi i prigovora rukovodilac za kvalitet beleži u **D1.022: Registar prigovora i žalbi (Prilog 1)**. Ovi podaci se koriste za periodično preispitivanje sistema koje sprovodi rukovodstvo prema **B1.010: Preispitivanje sistema**. Ukoliko je potrebno definisati sistemske mere postupa se po proceduri **B1.008: Utvrđivanje i sprovođenje korektivnih mera**.

5.4 Drugostepeni postupak

U žalbenom postupku, ukoliko podnosilac žalbe nije zadovoljan nalazima istraživanja i donetom odlukom, uzorak se, uz saglasnost obe strane upućuje na analizu (veštačenje) u nezavisnu akreditovanu laboratoriju.

	Prirodno-matematički fakultet Departman za fiziku Katedra za nuklearnu fiziku LABORATORIJA ZA ISPITIVANJE RADIOAKTIVNOSTI UZORAKA I DOZE JONIZUJUĆEG I NEJONIZUJUĆEG ZRAČENJA	Oznaka dokumenta	B1.006
		Strana/ukupno strana	4/4

6. ODGOVORNOST I PREPORUKE

Za nadzor nad doslednom primenom ove procedure odgovoran je Rukovodilac za kvalitet.

Matrica odgovornosti

Broj aktivnosti	Funkcija Aktivnost	Korisnik	Osoba koja je primila prigovor/žalbu	Rukovodilac za kvalitet	Tehnički rukovodilac	Šef Laboratorije
5.2	Analiza prigovora ili žalbe	I	-	U	O	U
5.3	Beleženje rezultata preduzetih mera	-	-	O	U	U
5.4	Drugostepeni postupak	U	-	U	U	O

Legenda: O – odgovoran U – učestvuje I – informisan

7. PREGLED ZAPISA I PRILOGA

U okviru procedure vode se sledeći zapisi:

NAZIV ZAPISA	OZNAKA OBRASCA (Prilog)	MESTO ČUVANJA	VREME ČUVANJA	NAPOMENA
Registar prigovora i žalbi	D1.022 (Prilog 1)	Arhiva Rukovodioca za kvalitet	za poslednjih 5 god.	Redovno se azurira
Zapisi nastali u vezi sa rešavanjem prigovora/žalbe	Slobodna forma	Arhiva Rukovodioca za kvalitet	za poslednjih 5 god.	