



<b>Prirodno-matematički fakultet Departman za fiziku</b>		<b>LABORATORIJA ZA ETALONIRANJE GAMA SPEKTROMETARA I AKTIVNOSTI RADIOAKTIVNIH IZVORA GAMA EMITERA</b>			
		Oznaka dokumenta	<b>B2.006</b>	Verzija br.	4
		Datum usvajanja	2023-03-09	Strana/ukupno strana	1/3

<b>NAZIV PROCEDURE:</b>  <p style="text-align: center;"><b>REŠAVANJE PRIGOVORA</b></p>	<b>Original</b>
--	-----------------

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

DOKUMENT	IZRADIO	OVERIO	ODOBRIO
Funkcija	Tehnički rukovodilac Laboratorije	Rukovodilac za kvalitet	Šef Laboratorije
Ime i prezime	dr Jan Hansman	doc.dr Sofija Forkapić	doc. dr Kristina Bikit
Potpis			

Izmena broj:	<b>OPIS IZMENE:</b>  5. 1 Prijem i evidentiranje prigovora i žalbi - Laboratorija putem pravno obavezujućeg akta, kao što je ponuda koja se uvek dostavlja korisniku pre obavljanja etaloniranja, obaveštava korisnika kao zainteresovanu stranu o procesu postupanja sa prigovorima
Datum:	
Potpis:	

## 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 sistemske mere.

## 2. PODRUČJE PRIMENE

Procedura se primenjuje u situaciji kada korisnici usluga Laboratorija za etaloniranje gama spektrometara i aktivnosti radioaktivnih izvora gama emitera upute prigovor ili žalbu.

## 3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- A2.002: Poslovnik Laboratorije za etaloniranje gama spektrometara i aktivnosti radioaktivnih izvora gama emitera
- B2.007: Upravljanje neusaglašenostima
- B2.008: Utvrđivanje i sprovođenje korektivnih mera
- B2.010: Preispitivanje sistema
- B2.012: Sprovođenje etaloniranja

## 4. DEFINICIJE, OZNAKE I SKRAĆENICE

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

**Žalba** - pisani iskaz naručioca ili korisnika usluge kojim se izražava sumnja ili osporava postupak etaloniranja, odnosno izveštaj o rezultatima etaloniranja.

## 5. OPIS PROCEDURE

### 5.1 Prijem i evidentiranje prigovora i žalbi

Laboratorija putem pravno obavezujućeg akta, kao što je ponuda koja se uvek dostavlja korisniku pre obavljanja etaloniranja, obaveštava korisnika kao zainteresovanu stranu o procesu postupanja sa prigovorima. Sve zainteresovane strane imaju pravo na podnošenje prigovora i žalbi u pisanom obliku (e-mail, dopis, Fax) ili usmeno (lično ili telefonom).

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

**Žalba** se može uputiti na Sertifikat o etaloniranju. **Rok za dostavljanje žalbe je 15 dana od prijema sertifikata o etaloniranju.**

Rukovodilac za kvalitet svaki prigovor ili žalbu evidentira na **D2.022: Registar prigovora i žalbi (Prilog 1)**. Evidentira se ko je uputio prigovor/žalbu, šta je predmet osporavanja, osoba za kontakt u organizaciji korisnika usluga.

### 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.

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

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 prigovor ili žalba blagovremen i kompletan pristupa se analizi osnovanosti. Proučava se kompletan predmet koji se odnosi na datu uslugu etaloniranja 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 etaloniranju, ponovnim proračunima, upoređivanjem dobijenih rezultata merenja, pojedinačnih sertifikata, ponavljanjem postupka etaloniranja na istom uzorku i slično.

Ukoliko se utvrdi da je osporavanje neopravdano, podnosiocu se upućuje dopis sa obrazloženjem koje je potkrepljeno dokazima. Ukoliko je prigovor ili žalba opravdan sprovodi se postupak kojim se postiže usaglašenost sa zahtevima ugovora, prema proceduri **B2.007: Upravljanje neusaglašenostima** i/ili **B2.012: Sprovođenje etaloniranja**. 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 prigovora i žalbi rukovodilac za kvalitet beleži u **D2.022: Registar prigovora i žalbi (Prilog 1)**. Ovi podaci se koriste za periodično preispitivanje sistema koje sprovodi rukovodstvo prema **B2.010: Preispitivanje sistema**. Ukoliko je potrebno definisati systemske mere postupa se po proceduri **B2.008: 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.

## 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
5.1	Prijem i evidentiranje prigovora i žalbi	U	U	O	I	I
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	D2.022 (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.	