

| | | | |
|--------------|--|------------------|--------------|
| Laboratorija | Naziv dokumenta: | Šifra dokumenta: | PC 05 |
| | PROCEDURA ZA ODNOS SA KORISNICIMA I REŠAVANJE PRIGOVORA | Datum: | 01/2010 |
| | | Izdanje | 01 |
| | | Primerak br: | |

KONTROLISANI DOKUMENT

PC 05

IZVOD IZ PROCEDURE ZA ODNOS SA KORISNICIMA I REŠAVANJE PRIGOVORA

5. DETALJI PROCEDURE

5.1. SARADNJA SA KORISNICIMA

5.1.1.

Laboratorija saraduje sa korisnicima usluga (klijentima) i analizira njihove zahteve u vezi etaloniranja, kako bi se razjasnile sve njihove potrebe i omogućilo praćenje i izvršenje merenja, pri čemu Laboratorija obezbeđuje poverljivost podataka i rezultata etaloniranja u odnosu na ostale korisnike.

Korisniku koji se obrati Laboratoriji, mora se dostaviti obrazac Zahteva za etaloniranje (elektronski, poštom ili fax-om), čijim potpisivanjem i overavanjem korisnik prihvata načine za postupanje po prigovorima i žalbama, kao i menadžment informacijama dobijenim od strane korisnika ili nastalim u procesu etaloniranja.

Laboratorija garantuje tajnost i bezbednost rezultata etaloniranja i vlasnička prava korisnika za sva merenja koja obavlja.

5.1.2.

Rezultati etaloniranja koja se obavljaju po pojedinačnim zahtevima za treću stranu ili organe inspekcije ili sudske organe su poslovna tajna. Podatke, koji predstavljaju poslovnu tajnu, licima koja nisu naručilac etaloniranja može saopštiti samo TR ili lice koje on za to ovlasti.

Ponekad etaloniranja i merenja, mogu biti obimna i dugotrajna. Za vreme samog tog posla održava se kontakt sa korisnikom i on se obaveštava o eventualnim kašnjenjima sprovođenja etaloniranja ili bilo koja druga odstupanja u odnosu na dogovoreno.

Ostvarenje dobre saradnje sa korisnicima je poslovni cilj Laboratorije, jer korisnici poštuju održavanje dobrih kontakta, korektne savete i uputstva o tehničkim pitanjima, kao i mišljenja i tumačenja, zasnovana na rezultatima.

5.1.3.

Kada postoji sumnja, prigovor ili žalba na kvalitet izvršene usluge, korisnik može prisustvovati merenju. TR je odgovoran da mu obezbedi pratnju i uvid samo u etaloniranja koja se za njega obavljaju.

5.1.4.

Podaci o etaloniranju koja se obavljaju po zahtevu inspeksijskih ili sudskih organa, kao obaveza koja proizilazi iz Zakona i u skladu sa važećim propisima dostupna su samo tim organima, ali i drugima ako ovi daju saglasnost.

5.1.5.

Celokupno osoblje Laboratorije, saglasno dobroj profesionalnoj praksi i odredbama opštih i upravnih akata Preduzeća „Birotehna“, d.o.o. izbegava uplitanja u bilo kakve aktivnosti, koje bi slabile poverenje u kompetentnost laboratorije i njegovu nepristrasnost, što se potvrđuje potpisivanjem posebnog dokumenta: (PR 07/PS 01: Kodeks o poverljivosti i nepristrasnosti). Rukovodstvo Laboratorije se posebno obavezalo, kroz dokument PR 09/PS 01: Izjava o Politici kvaliteta da neće vršiti nikakve pritiske na osoblje Laboratorije da rade mimo dokumentovanih postupaka.

Osoblje koje je u kontaktu sa korisnicima odnosi se profesionalno i na usluzi je. Korisnicima su dostupne sledeće informacije:

- postupak za podnošenja zahteva,
- način naručivanja i ugovaranja,
- način preuzimanja Uverenja o etaloniranju,

- pravo na prigovor.

5.1.6.

TR je odgovoran za sprovođenje ovog procesa.

5.2. OCENA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

5.2.1.

Laboratorija je uspostavila posebne obrasce i zapise da dokumentuje ocenu zadovoljstva korisnika: obrazac (OB 01/PC 05: *Anketni list*) i *Knjiga utisaka* (slobodna forma). U *Anketni list* i *Knjigu utisaka*, korisnici mogu upisivati sve prigovore, primedbe, sugestije i pohvale koje imaju na račun rada Laboratorije. Pomoću informacija i podataka iz *Anketni lista* i *Knjige utisaka*, Laboratorija skuplja povratnu informaciju od svojih korisnika, bilo pozitivnu, bilo negativnu.

Rukovodstvo Laboratorije razgovara sa predstavnicima korisnika usluge i proba da od njih sazna ocenu i zadovoljstvo usluge koje Laboratorija obavlja.

5.2.2.

Rukovodilac kvaliteta je zadužen da sva zapažanja i povratne informacije iz Anketnih listova analizira u trenutku njihovog pristizanja u Laboratoriju. Dodatno, na sastancima preispitivanja od strane rukovodstva laboratorije, najmanje jedanput godišnje, povratne informacije se analiziraju i koriste za preduzimanje odgovarajućih mera, a radi poboljšavanja sistema menadžmenta, aktivnosti laboratorije i unapređenja usluga korisnicima. Osoblju iz Laboratorije se prenosi značaj zadovoljavanja zahteva korisnika, kao i ispunjavanja zahteva iz propisa i drugih normativnih dokumenata.

5.2.3.

U zavisnosti od zaključaka preispitivanja rukovodstva i analize i kritičnosti, aktivnost prigovora i žalbi ili analizi koja imaju određena zajednička obeležja ili se odnose na istu grupu problema, pokreću se primerene korektivne mere u Laboratoriji.

Pri oblikovanju predloga korektivnih mera TR organizuje izvođenje sledećih zahvata:

- izbor problema koji je potrebno rešiti,
- određivanje nadležnosti za rešavanje problema,
- utvrđivanje načina rešavanja problema,
- određivanje nadležnosti za prijem i razmatranje predloga korektivnih mera.

Oblikovanje predloga korektivnih mera se izvodi u skladu sa procedurom PC 07: Procedura za izbor i sprovođenje korektivnih i preventivnih mera.

5.3. PRIJEM I EVIDENCIJA PRIGOVORA I ŽALBI

5.3.1.

Ukoliko predstavnik naručioca etaloniranja-korisnik, ima primedbi ili prigovora na rad Laboratorije ili rezultate etaloniranja, može da ih uruči u vidu žalbe ili prigovora na urađeni posao, u prostorijama Laboratorije popunjavanjem posebnog obrasca (OB 02/PC 05: *Zapisnik o žalbi/prigovoru sa izveštajem*) sa jasno naznačenim primedbama na način i rezultat etaloniranja ili na Uverenje o etaloniranju.

Korisnicima se procedura postupanja po prigovorima i žalbama dostavlja na zahtev, o čemu se obaveštavaju u obrascu Zahtev za etaloniranje merila.

Korisnik može žalbe i prigovore prijaviti Laboratoriji i u drugom pisanom obliku i dostaviti ih ili poslati poštom. Poželjno je da i budu jasni, argumentovani, precizno definisani i praćeni dokazima.

Ukoliko korisnik žalbe/prigovore prijavi usmeno, biće zamoljen da to učini popunjavanjem obrasca OB.02/PC.05/12.10: Zapisnik o žalbi/prigovoru sa izveštajem, ili prijavljivanjem kao Zapis u drugom pisanom obliku (u slobodnoj formi).

Bez obzira da li korisnik učinio pisanu i/ili usmenu žalbu ili prigovor, TR je dužan da sve žalbe, prigovore i primedbe korisnika sa pažnjom prihvati, da ih analizira, a za one usmene i druge, za koje proceni da su opravdane, popuni obrazac OB.02/PC.05/12.10: Zapisnik o žalbi/prigovoru sa izveštajem i postupa sa njima saglasno ovoj Proceduri.

5.3.2.

Žalbe i prigovori mogu biti:

- na kvalitet merenja i etaloniranja,
- na rezultate merenja,
- na rokove završetka merena,
- na rokove izdavanja Uverenja o etaloniranju,
- na cenu izvršene usluge,
- na ponašanje osoblja Laboratorije prema korisniku itd.

5.3.3.

Žalbe i prigovori se evidentiraju tako što se na osnovu prijave i kompletne dokumentacije otvara evidencija popunjavanjem posebnog obrasca (OB.03/PC.05/12.10: Knjiga za evidencije žalbi i prigovora) i pokreće žalbeni postupak prosleđivanjem celokupne dokumentacije TR, zajedno sa popunjenim obrascem (OB.02/PC.05/12.10: Zapisnik o žalbi/prigovoru sa izveštajem).

5.4. REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA

Svaka žalba i prigovor koji su prijavljeni i evidentirani uzimaju se u postupak razmatranja. Ukoliko je prijava nejasno definisana ili neargumentovana, TR u ponovnom kontaktu sa korisnikom usluga pokušava da sazna i jasno definiše sadržaj žalbe i o tome vodi zapis. Žalbe i prigovore rešava TR.

5.5. POSTUPAK REŠAVANJA ŽALBE

5.5.1.

Ako je u pitanju žalba na kvalitet merenja i etaloniranja ili rezultat u Uverenju o etaloniranju, TR može naložiti da se ponovni merenje, odnosno etaloniranje. OL, koji je dobio zadatak da rešava problem žalbe, pošto je prikupio sve potrebne podatke, popunjava deo obrasca OB.02/PC.05/12.10: Zapisnik o žalbi/prigovoru sa izveštajem, koji se odnosi na Uverenje, i dostavlja ga TR.

5.5.2.

Deo obrasca OB.02/PC.05/12.10 koji se odnosi na Uverenje o etaloniranju popunjava se tako što se obavezno navodi metoda etaloniranja na koju se korisnik žali, broj Uverenja i sl. s tim što se posebna pažnja posvećuje analizi mogućeg uzroka neusaglašenog etaloniranja, kao i predlogu korektivnih i preventivnih mera. Na kraju se piše predlog datuma ponovnog merenja i potpisuje ga OL koji je sproveo etaloniranje po osnovu žalbe.

5.5.3.

Nakon ovako završenog etaloniranja TR sa OL upoređuje nove dobijene rezultate etaloniranja sa rezultatima prethodnog merenja, koji su predmet žalbe. Na osnovu novih dobijenih rezultata, donosi se odluka sa zaključkom o opravdanosti žalbe i dostavljanju novog Uverenja o etaloniranju korisniku usluga, ili odluka o neopravdanosti žalbe. Bilo koja od navedenih odluka, u vidu Odgovora, dostavlja se korisniku u pisanoj formi poštom ili e-mailom, po pravilu u roku ne dužem od 15 dana.

5.5.4.

Ako je naručilac posla-korisnik bio u pravu u žalbenom zahtevu, Laboratorija će sprovesti sva naknadna merenja i etaloniranje bez prava na nadoknadu troškova. Ako se potvrde identični rezultati kao u prethodnom merenju i ustanovi da nema osnova za žalbu i prigovor korisnika Laboratorija, ako oceni svrsishodnim, pokrenuće postupak za nadoknadu štete i troškova naknadnog merenja i etaloniranja.

5.5.5.

Ako naručilac posla-korisnik nije zadovoljan načinom rešavanja žalbe, tj. ako smatra da ni novodobijeni rezultati nisu u skladu sa onim koje bi trebalo da se dobiju, tada se u dogovoru sa korisnikom bira akreditovana laboratorija koja vrši naknadna merenja i etaloniranje merila iz zahteva. Rezultat, tj. Uverenje o etaloniranju novoizabrane laboratorije smatra se konačnim. Troškove merenja i uopšte etaloniranja snose korisnik ili Laboratorija u zavisnosti od dobijenih rezultata.

5.6. ANALIZA ŽALBI I PRIGOVORA

5.6.1.

TR, RK i OL, svako u svom delu i u skladu sa svojim ovlašćenjima i odgovornostima, analiziraju pristigle žalbe i daju predloge za korektivnu i preventivnu meru kako bi se trajno otklonio uzrok koji je doveo do žalbe, u skladu sa posebnom procedurom (PC 07: Procedura za sprovođenje korektivnih i preventivnih mera).

5.6.2.

Na redovnim sastancima, kada se vrši preispitivanje sistema menadžmenta od strane rukovodstva, stavljaju se na dnevni red obavezno žalbe i prigovori na kvalitet rada Laboratorije, ukoliko ih je bilo i sprovodi se analiza, sa ciljem da se preduzmu korektivne ili preventivne mere. RK je odgovoran da priprema analize žalbi i da ih stavlja na dnevni red sastanaka rukovodstva.

5.6.3.

O svim žalbama, o načinu njihovog rešavanja, o korespondenciji sa korisnikom tokom žalbenog postupka, kao i o preduzetim merama vode se zapisi ili kao obrazac OB.03/PC 05/12.10: Knjiga za evidencije žalbi i prigovora, ili kao zapisi u slobodnoj formi koje sve čuva RK.