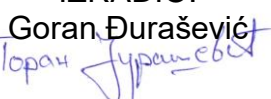
	CENTAR ZA ISPITIVANJE METALA DOO Ul. 11 bb, 32104 Atenica, ČAČAK, SRBIJA www.centarzaispitivanjemetala.rs	Izdanje: 01
		Datum važećeg izdanja: 16.07.2021.
		Datum prvog izdanja: 16.07.2021.

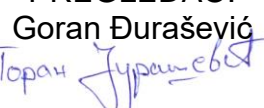
# PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA

## PR.04

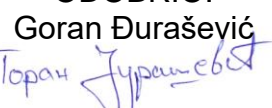
IZRADIO:

Goran Đurašević  


PREGLEDAO:

Goran Đurašević  


ODOBRIO:

Goran Đurašević  


	PR.04	PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA	Datum: 16.07.2021
			Izdanje: 01
			Strana: 2/5

## SADRŽAJ

1.	PREDMET .....	3
2.	PODRUČJE PRIMENE.....	3
3.	ODGOVORNOST .....	3
4.	TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE .....	3
5.	VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA .....	3
6.	OPIS AKTIVNOSTI.....	4
6.1	Prijem prigovora.....	4
6.2	Preispitivanje prigovora.....	4
6.3	Mere za rešavanje prigovora.....	4
7.	UPUTSTVA I ZAPISI .....	5
8.	PRILOZI.....	5

	PR.04	PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA	Datum: 16.07.2021
			Izdanje: 01
			Strana: 3/5

## 1. PREDMET

Predmet ove procedure je definisanje sledećih aktivnosti:

- prijem prigovora
- preispitivanje prigovora
- mere za rešavanje prigovora u Centru za ispitivanje metala doo.

## 2. PODRUČJE PRIMENE

Ova procedura se primenjuje u celom Centaru za ispitivanje metala d.o.o.

## 3. ODGOVORNOST

- a) Za uspostavljanje, primenu i održavanje ove procedure odgovoran je direktor.
- b) Ovu proceduru sprovode i koriste:
  - Direktor
  - Predstavnik rukovodstva za kvalitet
  - Rukovodilac laboratorije
  - Svi zaposleni

## 4. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

U ovoj proceduri primenjuju se termini i definicije dati u standardu SRPS ISO 9000, SRPS ISO 9001, SRPS ISO/IEC 17025.

Procedura izjednačava termine prigovor i žalbe.

Prigovor je izraz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji, u vezi sa aktivnostima laboratorije, a na koji se očekuje odgovor.

Pored toga, u ovoj proceduri koriste se sledeće skraćenice:

IMS – integrisani menedžment sistem

CIM – Centar za ispitivanje metala d.o.o.

## 5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- a) Ovaj dokument proizlazi iz Poslovnika o kvalitetu.
- b) Sledeći referentni dokumenti neophodni su za primenu ovog dokumenta:
  - SRPS ISO/IEC 17025, Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje

Kada se navode datirane reference, primenjuje se isključivo citirano izdanje. Kada se navode nedatirane reference, primenjuje se najnovije izdanje referentnog dokumenta (uključujući i njegove izmene).

	PR.04	PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA	Datum: 16.07.2021
			Izdanje: 01
			Strana: 4/5

## 6. OPIS AKTIVNOSTI

### 6.1 Prijem prigovora

Prigovori na aktivnosti laboratorije primaju se isključivo u pisanom obliku na obrascu Ob.01 (PR.04), Izveštaj o prigovoru koji se nalazi na zvaničnom sajtu CIM-a, a obrazac se može dobiti i mailom na zahtev korisnika. Popunjen i overen obrazac dostavlja se na adresu:

- poštom: Centar za ispitivanje metala d.o.o., Ul. 11 bb, 32104, Atenica, Čačak ili
- mail: gorandjura@yahoo.com

Podnosioc prigovora u delu PREDMET PRIGOVORA mora da se pozove na odgovarajuću zakonsku regulativu (standard/pravilnik), dokaz kojim se potvrđuje tvrdnja izneta u OBRAZLOŽENJU.

Korisniku koji je uputio prigovor direktor potvrđuje mailom da je prigovor primljen.

### 6.2 Preispitivanje prigovora

Direktor formira Komisiju za rešavanje prigovora, u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti.

Komisiju za prigovore čine direktor, predstavnik rukovodstva za kvalitet, rukovodilac laboratorije i po potrebi kompetentni pojedinci koji nisu bili uključeni u prvobitne aktivnosti koje su predmet prigovora, a po potrebi može se angažovati i tehnički ekspert koji nije zaposlen u CIM-u.

Tokom analize prigovora koriste se informacije iz zapisa i informacije dobijene od osoblja koje ima neku povezanost sa predmetom prigovora, a po potrebi i dodatne informacije od podnosioca prigovora.

Nakon preispitivanja donosi se odluka o tome da li je prigovor osnovan ili nije i upisuje se u delu REZULTATI RAZMATRANJA PRIGOVORA obrasca Ob.01 (PR.04), Izveštaj o prigovoru.

### 6.3 Mere za rešavanje prigovora

Ako je prigovor osnovan pokreću se postupci propisani u proceduri PR.05, Neusaglašenosti, korektivne, preventivne i mere za poboljšanje.

Ukoliko je predmet prigovora, osporavanje tačnosti rezultata ispitivanja, mere za rešavanje prigovora obuhvataju: proveru zapisa, ponovne proračune itd. Ukoliko je izvodljivo vrši se ponovno ispitivanje u kome ne učestvuju lice koje je prvobitno sprovodilo ispitivanje.

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

Ukoliko je potrebno angažovanje eksterne laboratorije za ispitivanje, kao treće nezavisne strane za rešavanje prigovora, troškove snosi podnosilac prigovora.

Direktor šalje zvanično obaveštenje podnosiocu prigovora o završetku postupka sa prigovorom i predlogom za rešavanje prigovora zapisom u slobodnoj formi.

Rok za rešavanja prigovora ne sme biti duži od 30 dana.

	PR.04	PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA	Datum: 16.07.2021
			Izdanje: 01
			Strana: 5/5

## 7. UPUTSTVA I ZAPISI

Iz ove procedure ne proizlaze uputstva.

Iz ove procedure proizlaze ili se koriste sledeći obrasci za zapise i zapisi:

1. Ob.01 (PR.04), Izveštaj o prigovoru
  - CIM / IMS / ORIGINAL / OBRASCI, trajno
  - Sajt CIM-a
  - CIM / IMS / RADNI / ZAPISI

## 8. PRILOZI

Prilog 1: Ob.01 (PR.04), Izveštaj o prigovoru