



# rudarski institut d.d. tuzla

Rudarska 72, 75000 Tuzla

Oznaka:	<b>IL-PR-7.9-01</b>	Oznaka kopije:
Usaglašen sa:	<b>BAS EN ISO/IEC 17025:2018</b>	
Izdanje:	<b><u>5</u></b>	
Strana/Ukupno strana:	<b>1/5</b>	
Datum usvajanja:	<b><u>23.07.2020.</u></b>	

## Rješavanje prigovora

	IZRADIO	OVJERIO	ODOBRIO
Funkcija	PRK	PRK	Direktor
Ime i prezime	Mr.sc. Ervin Zolotić	Mr.sc. Ervin Zolotić	Dr.sc Eldar Pirić
Potpis			

	<b>RJEŠAVANJE PRIGOVORA</b>	Izdanje: <u>5</u>
		Datum: <u>23.07.2020.</u>

## SADRŽAJ

1.	PREDMET PROCEDURE.....	3
2.	PODRUČJE PRIMJENE.....	3
3.	VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA .....	3
3.1.	Referentni dokumenti.....	3
3.2.	Radni dokumenti .....	3
4.	DEFINICIJE, SKRAĆENICE I OZNAKE .....	3
4.1.	Definicije .....	3
4.2.	Skraćenice i oznake .....	3
5.	OPIS POSTUPKA, ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA .....	4
5.1.	Opis postupka.....	4
5.2.	Odgovornosti i ovlaštenja.....	4
6.	ZAPISI .....	5
6.1.	Čuvanje zapisa.....	5
7.	PRILOZI.....	5

	<b>RJEŠAVANJE PRIGOVORA</b>	Izdanje: <u>5</u>
		Datum: <u>23.07.2020.</u>

## 1. PREDMET PROCEDURE

Ovom procedurom se propisuju koraci, odgovornosti i ovlaštenja kod rješavanja prigovora od strane naručilaca (kupaca). Ova procedura (odnosno opis procesa za postupanje sa prigovorima) je dostupna bilo kojoj zainteresiranoj strani na njen zahtjev.

## 2. PODRUČJE PRIMJENE

Procedura se primjenjuje u ispitnim laboratorijama Rudarskog Instituta d.d. Tuzla.

## 3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

### 3.1. Referentni dokumenti

- Poslovnik o kvalitetu ispitnih laboratorija IL-PK-8.2-01, tačka 7.9
- Zahtjevi standarda BAS EN ISO/IEC 17025

### 3.2. Radni dokumenti

- Obrazac „IL-OB-790-01: Obrada prigovora kupca“
- Obrazac „IL-OB-790-02: Popis prigovora kupaca“

## 4. DEFINICIJE, SKRAĆENICE I OZNAKE

### 4.1. Definicije

#### Prigovor

Izražavanje nezadovoljstva naručioca, koje se odnosi na aktivnosti koje su provedene u ispitnim laboratorijama, pri čemu se očekuje odgovor ili rješenje .

### 4.2. Skraćenice i oznake

<b>Institut</b>	-	Rudarski institut d.d. Tuzla
<b>Laboratorij</b>	-	Ispitni laboratorij unutar Instituta
<b>NIC</b>	-	Naučno–istraživački centar
<b>PRK</b>	-	Predstavnik rukovodstva za kvalitet
<b>D NIC-a</b>	-	Direktor NIC-a
<b>OJ</b>	-	Organizaciona jedinica
<b>RL</b>	-	Rukovodilac laboratorije
<b>TRL</b>	-	Tehnički rukovodilac laboratorije
<b>SEF</b>	-	Služba ekonomsko–financijskih poslova Instituta
<b>Poslovnik</b>	-	Poslovnik o kvalitetu ispitnih laboratorija
<b>BATA</b>	-	Institut za akreditaciju Bosne i Hercegovine

	<b>RJEŠAVANJE PRIGOVORA</b>	Izdanje: <u>5</u>
		Datum: <u>23.07.2020.</u>

## 5. OPIS POSTUPKA, ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA

### 5.1. Opis postupka

#### Prijem prigovora

Prigovorom se smatra izražavanje nezadovoljstva radom laboratorija ili radom djelatnika laboratorija u pismenom ili usmenom obliku od strane korisnika ili zahtjevatelja usluge. Prigovori se mogu dobiti u pisanom obliku (osobno ili putem pošte), usmeno (telefonom.), e-mail-om. Prigovor se može odnositi na bilo koju aktivnost u laboratoriji (rezultate ispitivanja, komunikaciju sa uposlenicima, cijenu usluge i dr). Prigovori mogu biti od bilo koje zainteresirane strane (kupca, iz same laboratorije ili instituta kome laboratorije i pripadaju...).

U slučaju usmenog prigovora, osoba koja zaprima prigovor dužna je popuniti obrazac „IL-OB-790-01: Obrada prigovora kupca“, te uputiti korisnika da prigovor može podnijeti i u pisanom obliku. Ispitne laboratorije nisu dužne zaprimiti pritužbe iz neidentificiranog (anonimnih) izvora.

#### Postupak rješavanja prigovora

Rukovodilac laboratorije (RL) nakon prijema prigovora (ukoliko se prigovor odnosi na laboratorijske aktivnosti za koje je laboratorija odgovorna) je odgovoran za pokretanje postupka obrade prigovora, te donošenja odluke o mjerama koje treba poduzeti kao odgovor na njih. Isti se evidentira u obrazac „IL-OB-790-01: Obrada prigovora kupca“, i to po mogućnosti u trenutku kada je prigovor primljen. Rukovodilac laboratorije (RL) u saradnji sa tehničkim rukovodiocem laboratorije (TRL) na koju se odnosi prigovor analizira (istraživanje prigovora) isti, a po potrebi, u analizu se uključuje i PRK (ukoliko se prigovor odnosi na sistem upravljanja kvalitetom). TRL na čiji laboratorijsku aktivnost se odnosi prigovor prikuplja i verifikuje sve neophodne informacije da bi prigovor učinio validnim.

Na osnovu provedene analize, rukovodilac laboratorije (RL) predlaže odgovarajuće mjere koje se poduzimaju za rješavanja prigovora i zadužuje osobu koja je odgovorna za provedbu istih.

Ukoliko se pokaže da je prigovor nastao kao posljedica neusaglašenog posla u laboratoriji pokreće se procedura „IL-PR-7.10-01: Neusaglašeni posao“, odnosno odgovarajuće korektivne mjere za otklanjanje uzroka nastanka istih (u skladu sa procedurom „IL-PR-8.7-01: Korektivne akcije“).

Kad god je to moguće, o prijemu prigovora i postupku rješavanja prigovora rukovodilac laboratorije (RL) obavještava podnosioca prigovora.

Informacije o ishodima prigovora, koje se saopštavaju podnosiocu prigovora, sačinjavaju (preispituju) i odobravaju osobe koje nisu uključene u laboratorijske aktivnosti na koje se prigovor odnosi (može vršiti i eksterno osoblje). Kad god je to moguće, RL podnosiocu prigovora daje i zvanično obavještenje o završetku postupka sa prigovorom.

Tehnički rukovodilac laboratorije (TRL) vrši obradu prigovora na obrascu „IL-OB-790-01: Obrada prigovora kupca“. Jednu popunjenu kopiju obrasca „IL-OB-790-01: Obrada prigovora kupca“ dostavlja predstavniku rukovodstva za kvalitetu (PRK) koji na obrascu „IL-OB-790-02: Popis prigovora kupaca“ pravi popis prigovora.

Jedanput godišnje, prilikom preispitivanja sistema upravljanja od strane rukovodstva prema proceduri „IL-PR-8.9-01: Preispitivanje od rukovodstva“, vrši se analiza prigovora, odnosno mjera koje su poduzete pri rješavanju istih.

### 5.2. Odgovornosti i ovlaštenja

Rukovodilac ispitnih laboratorija (RL) zajedno sa tehničkim rukovodilac (TRL) ispitne laboratorije na koje se odnosi prigovor je odgovoran za zaprimanje, rješavanje i analiziranje prigovora, donošenje odluke o pokretanju korektivnih akcija, te izvješćuje podnosioca prigovora o njenom ishodu.

PRK sudjeluje u analiziranju prigovora i nadzire provedbu korektivne akcije ukoliko je ona propisana.

Zapisi se čuvaju kod PRK.

Uz odgovornosti data su i odgovarajuća ovlaštenja.

	<b>RJEŠAVANJE PRIGOVORA</b>	Izdanje: <u>5</u>
		Datum: <u>23.07.2020.</u>

## 6. ZAPISI

### 6.1. Čuvanje zapisa

Redni broj	Naziv	Odgovoran	Gdje se čuva	Koliko se čuva
1.	Obrazac „IL-OB-790-01: Obrada prigovora kupca“	RL	Arhiv RL/PRK	5 godina
2.	Obrazac „IL-OB-790-02: Popis prigovora kupaca“	PRK	Arhiv PRK	5 godina

## 7. PRILOZI

- Obrazac „IL-OB-790-01: Obrada prigovora kupca“
- Obrazac „IL-OB-790-02: Popis prigovora kupaca“