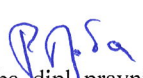
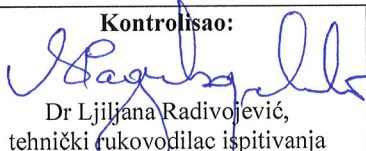
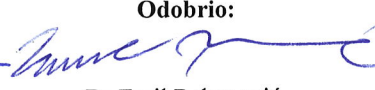


Procedura razrešavanja prigovora korisnika

Original

Izradio:  Ratko Grba, dipl. pravnik, PRQ Instituta	Kontrolisao:  Dr Ljiljana Radivojević, tehnički rukovodilac ispitivanja	Odobrio:  Dr Emil Rekanović, direktor Instituta
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dostavljeno: funkcija	
<ol style="list-style-type: none">1. Direktor Instituta,2. Zamenik direktora,3. Pomoćnik direktora za naučno-stručni rad,4. Pomoćnik direktora za opšte poslove (sekretar Instituta),5. Tehnički rukovodilac ispitivanja,6. Šef Laboratorije za hemiju i ekotoksikologiju,7. Šef Laboratorije za fitopatologiju,8. Šef Laboratorije za primenjenu entomologiju,9. Šef Laboratorije za herbologiju,10. Šef Laboratorije za primenjenu zoologiju,11. Šef Službe zajedničkih poslova,12. PRQ Instituta.	

Izmene			
Broj	Datum	Opis izmene	Izradio/odobrio

1. CILJ, PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Procedura se primenjuje u slučaju kada je korisnik (pravno ili fizičko lice) po čijem zahtevu je izvršeno ispitivanje u Institutu, podneo prigovor zbog nezadovoljstva izvršenim ispitivanjem, ili iz nekog drugog razloga (nepoštovanje nekog od ugovorenih zahteva, neažurna dostava, cena, neposlovan odnos osoblja i sl.). Cilj dokumenta je da se definiše način razrešavanja prigovora i način prikupljanja povratnih informacija od korisnika usluga o njihovom zadovoljstvu pruženim uslugama, kao i da se spreči ponovno pojavljivanje grešaka. Pod prigovorom se podrazumeva i akt korisnika dostavljen u formi žalbe.

2. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

ZE-04-001 Procedura preispitivanja zahteva, ponuda i ugovora
ZE-07-001 Procedura za upravljanje procesima rada
ZE-08-001 Procedura ispitivanja uzoraka
ZE-09-001 Procedura sa neusaglašenostima
ZE-10-001 Procedura korektivnih mera i mera za otklanjanje rizika

3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Lice zaduženo za ugovaranje usluga – rukovodilac organizacione jedinice Instituta u kojoj se realizuje odgovarajuća usluga ili tehnički rukovodilac ispitivanja.

Podnosilac prigovora – korisnik usluga koji može biti svako pravno ili fizičko lice, nezadovoljno pruženom uslugom ili nekom drugom aktivnošću u Institutu koja je u vezi sa uslugom.

OJ – Organizaciona jedinica

4. OPIS RADA

4.1. PRIJEM I EVIDENTIRANJE PRIGOVORA

Prigovor korisnika se podnosi u pisanoj formi, a prima se u pisarnici Instituta. Prema Pravilniku o kancelarijskom i arhivskom poslovanju Instituta, lice zaduženo za prijem pošte prosleđuje prigovor korisnika licu zaduženom za ugovaranje usluga - rukovodiocu OJ u kojoj je realizovano ispitivanje na koje se prigovor odnosi. Ukoliko rukovodilac OJ nije u mogućnosti da primi prigovor, on može da bude prosleđen i tehničkom rukovodiocu ispitivanja.

Umesto podnošenja prigovora u pisanoj formi, korisnik može i da inicira sastavljanje Zapisnika o neusaglašenostima, prema **Proceduri sa neusaglašenostima** (ZE-09-001).

Prigovor korisnika izjavljen usmeno se ne razmatra.

4.2. UTVRĐIVANJE FORMALNE OPRAVDANOSTI PRIGOVORA

Lice zaduženo za ugovaranje usluga - rukovodilac OJ utvrđuje formalnu ispravnost prigovora korisnika na osnovu predmeta prigovora i prateće dokumentacije. Ukoliko utvrdi da su aktivnosti

naznačene u prigovoru obavljene u Institutu, prigovor dostavlja tehničkom rukovodiocu ispitivanja i direktoru.

Ako je prigovor formalno ispravan, odnosno u vezi je sa ispitivanjima za koje je Institut odgovoran, lice zaduženo za ugovaranje usluga - rukovodilac OJ sačinjava i korisniku dostavlja pisani akt u slobodnoj formi kojim potvrđuje formalnu opravdanost prigovora.

Ako prigovor nije formalno ispravan ili prigovor nije u vezi sa ispitivanjima za koje je Institut odgovoran, lice zaduženo za ugovaranje usluga - rukovodilac OJ sačinjava i korisniku dostavlja pisani akt sa obrazloženjem o neopravdanosti prigovora.

4.3. RAZMATRANJE PRIGOVORA

Direktor Instituta i tehnički rukovodilac ispitivanja, na osnovu ugovora sa korisnikom ili druge dokumentacije proistekle iz ispitivanja na koje se prigovor odnosi, razmatraju prigovor i utvrđuju njegovu osnovanost. Osnovanost prigovora se utvrđuje:

- razmatranjem ugovora sa korisnikom i druge dokumentacije podnosioca prigovora i
- preispitivanjem zapisa nastalih u procesu realizacije ispitivanja.

4.3.1. Razmatranje ugovora sa korisnikom i druge dokumentacije podnosioca prigovora

Direktor Instituta i tehnički rukovodilac ispitivanja razmatraju ugovor zaključen sa korisnikom i drugu dokumentaciju.

Ukoliko se utvrdi da je Institut izvršio svoje ugovorne obaveze, odnosno postupio u svemu prema usaglašenom zahtevu za ispitivanje, podnosiocu prigovora dostavlja se pisani akt sa obrazloženjem o neosnovanosti prigovora.

Ukoliko se utvrdi da je prigovor osnovan, postupa se kao u tački 4.3.2.

4.3.2. Preispitivanje zapisa nastalih u procesu realizacije ispitivanja

Preispitivanjem zapisa nastalih u procesu realizacije ispitivanja, direktor Instituta i tehnički rukovodilac ispitivanja uz prisustvo rukovodoca OJ ustanovljavaju da li postoji ili ne postoji neusaglašenost.

Ako se utvrdi postojanje neusaglašenosti, postupa se u skladu sa **Procedurom sa neusaglašenim ispitivanjima** (ZE-09-001), odnosno **Procedurom korektivnih mera i mera za otklanjanje rizika** (ZE-10-001).

Ako neusaglašenost ne postoji korisniku se dostavlja pisani akt sa obrazloženjem o nepostojanju neusaglašenosti odnosno neosnovanosti prigovora.

4.4. PRIKUPLJANJE POV RATNIH INFORMACIJA OD KORISNIKA USLUGA

Institut prikuplja povratne informacije od korisnika o njihovom zadovoljstvu pruženim uslugama, i to putem ankete u slobodnoj formi (anketnog lista), kao i putem knjige utisaka.

Anketni list u slobodnoj formi sačinjava rukovodilac OJ, a korisnicima usluga anketni list Institut stavlja na raspolaganje, odnosno na mogućnost korišćenja, objavljivanjem na sajtu Instituta.

Procedura razrešavanja prigovora korisnika, kao i anketni list objavljuju se na sajtu Instituta. Anketni list se objavljuje na sajtu u formatu koji korisnicima usluga omogućava da anketni list popune sa podacima i dostave ga Institutu.

Knjiga utisaka u slobodnoj formi postavlja se na vidnom mestu u ulaznom hodniku poslovne zgrade Instituta, u koju korisnici usluga i druge stranke mogu svojeručno upisati utiske i druga zapažanja stečena tokom posete Institutu.

4.5. ANALIZA PROGOVORA I POVRATNIH INFORMACIJA OD KORISNIKA USLUGA

Kopije podnetih prigovora korisnika i svih zapisa u vezi sa prigovorima, kao i zapisa o povratnim informacijama o zadovoljstvu korisnika uslugama Instituta, dostavljaju se tehničkom rukovodiocu ispitivanja, kao jedan od elemenata za analizu uspešnosti procesa ispitivanja prema **Proceduri ispitivanja uzoraka (ZE-08-001)**,

Prigovori, kao i povratne informacije od korisnika usluga, predstavljaju ulazne elemente za preispitivanje sistema menadžmenta od strane rukovodstva, te mogu biti prilika i osnov za preduzimanje mera u cilju poboljšavanja sistema menadžmenta.

5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA

Za doslednu primenu ove procedure odgovorno je lice zaduženo za ugovaranje usluga.

6. OBUKA

Nema.

7. ZAPISI

Tokom realizacije aktivnosti razrešavanja prigovora korisnika usluga mogu nastati sledeći zapisi:

1. Prigovor korisnika - u slobodnoj formi,
2. Pisani akt - u slobodnoj formi,
3. Anketni list - u slobodnoj formi,
4. Knjiga utisaka- u slobodnoj formi.

Zapisi u vezi sa prigovorima korisnika i povratnim informacijama čuvaju se u arhivi Instituta, a kopije kod rukovodilaca OJ i tehničkog rukovodioca ispitivanja.

Prigovor korisnika se čuva 10 godina, Anketni list pet godina, a Knjiga utisaka se čuva trajno.

8. PRILOZI

Nema.