

	A BIO TECH LAB D.O.O.	Oznaka dokumenta	P 05
		Datum:	02.03.2020
		Izdanje:	03
		Primerak broj:	01

ODNOSI SA KORISNICIMA I REŠAVANJE PRIGOVORA

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Autor:		Rukovodilac QMS	02.03.2020	
Odobrio:		Direktor Laboratorije	02.03.2020	

ODNOSI SA KORISNICIMA I REŠAVANJE PRIGOVORA	Oznaka dokumenta:	P 05
	Datum:	02.03.2020
	Izdanje:	03

Lista izmena

Izmena	Strana	Datum	Opis izmene	Izradio	Proverio i odobrio
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

Lista korisnika

Red . br.	Korisnik	Datum prijema	Primerak	Potpis
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

	ODNOSI SA KORISNICIMA I REŠAVANJE PRIGOVORA	Oznaka dokumenta:	P 05
		Datum:	02.03.2020
		Izdanje:	03

SADRŽAJ

Poglavlje	Naslov	Strana
1.0	Svrha	4
2.0	Područje primene	4
3.0	Odgovornost	4
4.0	Veza sa drugim dokumentima	4
5.0	Definicije i skraćenice	4
6.0	Postupak	4
6.1	Saradnja sa korisnicima	4
6.2	Analiza povratnih informacija o zadovoljstvu korisnika	5
6.3	Prigovori	6
6.3.1	Prijem i evidencija prigovora	6
6.4	Preispitivanje i rešavanje prigovora	7
6.5	Analiza prigovora	8
7.0	Prilozi	8

ODNOSI SA KORISNICIMA I REŠAVANJE PRIGOVORA	Oznaka dokumenta:	P 05
	Datum:	02.03.2020
	Izdanje:	03

1.0 SVRHA

Svrha ove procedure je da definiše način saradnje i komunikacije sa korisnicima, koja uključuje:

- preispitivanje zahteva korisnika za uslugu,
- prikupljanje i praćenje povratnih informacija vezanih za zadovoljenje zahteva korisnika,
- prijem, analizu sadržaja i predmeta prigovora, rešavanje prigovora i donošenje odluke o ishodu prigovora,

sa ciljem da se komunikacija sa korisnicima i povratne informacije koriste za poboljšavanje sistema menadžmenta, laboratorijskih aktivnosti i usluge za korisnika.

2.0 PODRUČJE PRIMENE

Ova Procedura se primenjuje u A BIO TECH LAB d.o.o. pri sprovođenju aktivnosti prikupljanja i analiziranja zadovoljstva korisnika, kao i pri rešavanju prigovora dobijenih od strane korisnika.

3.0 ODGOVORNOST

Direktor Laboratorije je odgovoran za komunikaciju sa korisnicima vezano za upravljanje, rukovođenje, marketing u Ugovorima, finansijama, razjašnjavanje njihovih zahteva i analiziranje rezultata praćenja zadovoljstva korisnika.

Direktor Laboratorije je odgovoran za rešavanje i saopštavanje ishoda prigovora upućenih od strane korisnika, sem u slučajevima kada je i sam predmet prigovora, kada je potrebno formirati komisiju za rešavanje prigovora.

4.0 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- **QM 01: POSLOVNIK SISTEMA MENADŽMENTA**
- SRPS ISO/IEC 17000:2007 Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi
- SRPS ISO 9000:2015 Sistemi menadžmenta kvalitetom - Osnove i rečnik
- SRPS ISO/IEC 17025:2017 Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i etaloniranje
- **P 07: Korektivne mere**

5.0 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Prigovor: iskaz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji u vezi sa aktivnostima ili rezultatima te laboratorije, na koji se očekuje odgovor (SRPS ISO/IEC 17025:2017)

6.0 POSTUPAK

6.1 Saradnja sa korisnicima

A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorija saraduje sa korisnicima usluga i analizira njihove zahteve u vezi ispitivanja, kako bi se analizirale njihove potrebe i omogućilo praćenje i izvršenje ispitivanja,

ODNOSI SA KORISNICIMA I REŠAVANJE PRIGOVORA	Oznaka dokumenta:	P 05
	Datum:	02.03.2020
	Izdanje:	03

pri čemu A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorija obezbeđuje poverljivost podataka i rezultata ispitivanja u odnosu na ostale korisnike.

Rezultati ispitivanja 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 ispitivanja može saopštiti samo Direktor laboratorije ili lice koje on za to ovlasti, uz saglasnost korisnika usluga.

Sa korisnicima treba održavati dobre kontakte i saradnju, upućivati im korektne savete i uputstva o tehničkim pitanjima.

Kada postoji sumnja ili prigovor na kvalitet izvršene usluge, korisnik, na sopstveni zahtev, može prisustvovati ispitivanju. Podaci o ispitivanju 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 uz saglasnost navedenih organa.

Celokupno osoblje A BIO TECH LAB d.o.o laboratorije, saglasno dobroj profesionalnoj praksi i odredbama opštih i upravnih akata A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorije, izbegava uplitanja u bilo kakve aktivnosti, koje bi dovele u pitanje poverenje u kompetentnost laboratorije i njenu nepristrasnost, što se potvrđuje potpisivanjem posebnog dokumenta (**Prilog 8 QM 01: Pravilnik o poslovnoj tajni i zabrani konkurencije**), kao i *Izjave o nepristrasnosti i poverljivosti*.

Osoblje koje je u kontaktu sa korisnicima odnosi se profesionalno i na usluzi je. Korisnici mogu dobiti sledeće informacije:

- postupak za podnošenje zahteva za ispitivanje,
- način ugovaranja ispitivanja,
- način preuzimanja Izveštaja o ispitivanju,
- pravo na prigovor.

Direktor Laboratorije je odgovoran za sprovođenje ovog procesa.

6.2 Analiza povratnih informacija o zadovoljstvu korisnika

A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorija je uspostavila "Knjigu utisaka" (neformalni zapis) u koji korisnici mogu upisivati sve prigovore, primedbe, sugestije i pohvale koje imaju na račun rada laboratorije. Takođe, A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorija jednom godišnje sprovodi Anketu (**05 03: Anketni list**) među korisnicima čiji su rezultati predmet analiziranja na redovnim godišnjim sastancima preispitivanja sistema menadžmenta od strane rukovodstva. Ukoliko je više od tri negativna odgovora po jednom anketiranom korisniku, korisniku se pismeno odgovara uz predlog razrešenja nezadovoljstva. Ukoliko se iz predmetne ankete utvrdi neusaglašenost, otvara se korektivna mera prema proceduri **P 07: Korektivne mere**. Na sastancima rukovodstva laboratorije, prilikom preispitivanja, analiziraju se zapažanja, povratne informacije iz „Knjige utisaka“ i ankete i koriste za preduzimanje odgovarajućih mera radi poboljšavanja sistema menadžmenta i unapređenja usluga korisnicima.

Osoblju A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorije se prenosi značaj zadovoljavanja zahteva korisnika, kao i ispunjavanja zahteva iz propisa i drugih normativnih dokumenata, putem prezentovanja Izveštaja o preispitivanju od strane rukovodstva.

ODNOSI SA KORISNICIMA I REŠAVANJE PRIGOVORA	Oznaka dokumenta:	P 05
	Datum:	02.03.2020
	Izdanje:	03

U zavisnosti od zaključaka preispitivanja rukovodstva i analize prigovora, ukoliko se ponavljaju, a odnose se na istu grupu problema, pokreću se odgovarajuće korektivne mere.

Pri oblikovanju predloga korektivnih mera Rukovodilac za kvalitet ili od njega ovlašćeno lice organizuje izvršavanje sledećih aktivnosti:

- identifikaciju problema koji je potrebno rešiti i rok za njegovo rešavanje,
- određivanje nadležnosti za predlaganje i definisanje korektivnih mera,
- određivanje nadležnosti za izvršavanje korektivnih mera,
- utvrđivanje načina izvršavanja korektivnih mera,
- verifikaciju efektivnosti sprovedenih mera.

Definisanje predloga korektivnih mera se izvodi u skladu sa procedurom **P 07: Korektivne mere**.

6.3 Prigovori

Opis procesa za postupanje sa prigovorima dostupan je bilo kojoj zainteresovanoj strani na njen zahtev.

6.3.1 Prijem i evidencija prigovora

Ukoliko korisnik, ima primedbi ili prigovora na rad A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorije ili rezultate, može da ih uruči u vidu prigovora na izvršenu uslugu, u prostorijama A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorije popunjavanjem obrasca **O 05 01: Zapisnik o prigovoru**, sa jasno naznačenim primedbama na način i rezultat ispitivanja ili na Izveštaj o ispitivanju, na rokove ispitivanja, cenu izvršene usluge, ponašanje osoblja, itd.

Korisnik prigovore može prijaviti A BIO TECH LAB d.o.o. laboratoriji i u drugom pisanom obliku i dostaviti ih lično, poslati poštom ili putem e-mejla. Poželjno je da prigovor bude jasan, argumentovan, precizno definisan i praćen dokazima. Ukoliko je potrebno, direktor A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorije ostvaruje dodatni kontakt sa podnosiocem prigovora u cilju prikupljanja svih relevantnih informacija koje se odnose na izraženo nezadovoljstvo.

Bez obzira da li je korisnik uputio pisani i/ili usmeni prigovor, direktor Laboratorije, ili lice koje ovlasti, je dužno da sve prigovore i primedbe korisnika sa pažnjom prihvati, da ih analizira i postupa sa njima saglasno ovoj Proceduri.

Prigovori se evidentiraju tako što se na osnovu prijave i kompletne dokumentacije otvara evidencija popunjavanjem obrasca **O 05 02: Evidencija prigovora**.

Direktor laboratorije je odgovoran za obaveštavanje podnosioca o prijemu prigovora i daljem postupku sa prigovorom.

6.4 Preispitivanje i rešavanje prigovora

Svaki prigovor koji je prijavljen i evidentiran uzima se u postupak razmatranja. Ukoliko je prijava nejasno definisana ili neargumentovana, Direktor laboratorije u ponovnom kontaktu sa korisnikom usluge pokušava da sazna i preciznije definiše sadržaj prigovora i popunjava obrazac **O 05 01: Zapisnik o prigovoru**.

ODNOSI SA KORISNICIMA I REŠAVANJE PRIGOVORA	Oznaka dokumenta:	P 05
	Datum:	02.03.2020
	Izdanje:	03

Razmatranje prigovora vrši se detaljnom analizom dokumentacije na koju se prigovor odnosi.

Ako je u pitanju prigovor na rezultat ispitivanja u Izveštaju o ispitivanju, direktor Laboratorije može naložiti da se ponovi ispitivanje. Lice koje je dobilo zadatak da rešava prigovor, pošto je prikupilo sve potrebne podatke, popunjava deo obrasca **O 05 01: Zapisnik o prigovoru**, koji se odnosi na izveštaj o ponovljenom ispitivanju, i dostavlja ga Direktor laboratorije. U rešavanju prigovora ne mogu učestvovati lica koja su učestvovala u aktivnostima na koje se prigovor odnosi, ali im mora se dati mogućnost izjašnjavanja o istom, usmeno ili pisanim putem.

Deo obrasca **O 05 01: Zapisnik o prigovoru**, koji se odnosi na Izveštaj o ponovljenom ispitivanju popunjava se tako što se obavezno navodi metoda ispitivanja uzoraka na koju je korisnik imao prigovor, broj Izveštaja o ispitivanju i sl. pri čemu se posebna pažnja posvećuje analizi mogućeg uzroka neusaglašenog ispitivanja, kao i predlogu korektivne mere.

Po ovako završenom ispitivanju Direktor laboratorije sa Rukovodiocima laboratorija upoređuje novo dobijene rezultate ispitivanja sa rezultatima prvobitnog ispitivanja, koji su predmet prigovora. Na osnovu novodobijenih rezultata, donosi se odluka sa zaključkom o opravdanosti prigovora i dostavljanju novog Izveštaja o ispitivanju korisniku usluga ili odluka o neopravdanosti prigovora. Bilo koja od navedenih odluka dostavlja se korisniku po pravilu u roku ne dužem od 15 dana.

Ako je prigovor korisnika opravdan, A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorija će sprovesti sva naknadna ispitivanja bez prava na nadoknadu troškova.

Ako se potvrde identični rezultati kao u prethodnom ispitivanju i ustanovi da nema osnova za prigovor korisnika, A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorija, ako oceni svrsishodnim, pokrenuće postupak za nadoknadu štete i troškova naknadnog ispitivanja.

Ishode koji se saopštavaju podnosiocu prigovora preispituje i odobrava Direktor laboratorije, kao ovlašćeno lice, osim u slučajevima kada je direktno uključen u aktivnosti na koje se prigovor odnosi. U slučajevima kada je Direktor učesnik u aktivnostima na koje se prigovor odnosi, formira se komisija koja vrši istraživanje uzroka, definiše korektivnu meru i o ishodu prigovora informiše korisnika.

Ako korisnik nije zadovoljan načinom rešavanja prigovora, tj. ako smatra da ni novodobijeni rezultati nisu u skladu sa onim koje on očekuje, tada se u dogovoru sa korisnikom bira akreditovana laboratorija koja vrši arbitražno ispitivanje. Troškove ispitivanja snose korisnik ili A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorija u zavisnosti od dobijenih rezultata ispitivanja.

6.5 Analiza prigovora

Na osnovu analize prigovora, ukoliko se proceni da postoji rizik od ponavljanja problema, pokreće se korektivna mera, sa ciljem da se spreči ponovna pojava problema/neusaglašenosti, saglasno proceduri **P 07: Korektivne mere**.

Na redovnim godišnjim sastancima, kada se vrši preispitivanje sistema menadžmenta od strane rukovodstva, stavljaju se na dnevni red prigovori na kvalitet rada A BIO TECH LAB d.o.o. laboratorije, ukoliko ih je bilo i sprovodi se analiza, sa ciljem da se preduzmu odgovarajuće korektivne mere.

ODNOSI SA KORISNICIMA I REŠAVANJE PRIGOVORA	Oznaka dokumenta:	P 05
	Datum:	02.03.2020
	Izdanje:	03

Direktor Laboratorije je odgovoran da priprema analize prigovora i da ih stavlja na dnevni red sastanaka rukovodstva.

O svim prigovorima i o načinu njihovog rešavanja, o korespondenciji sa korisnikom tokom postupka rešavanja prigovora, kao i o preduzetim merama vode se zapisi ili kao obrazac **O 05 02: Evidencija prigovora**, ili kao zapisi u slobodnoj formi koje čuva Rukovodilac za kvalitet.

7.0 PRILOZI

- O 05 01:** *Zapisnik o prigovoru*
- O 05 02:** *Evidencija prigovora*
- O 05 03:** *Anketni list*