



## Procedura za rešavanje prigovora

Verzija: 1

Strana: 1 od 4

Datum usvajanja: 1.10.2019 god.

Oznaka dokumenta: **Pr07.00**

### SADRŽAJ:

Tačka	Naziv	Strana
1.	UVOD	2
1.1	DEFINICIJE	2
2.	REFERENCE	2
3.	NAČIN RADA	2
3.1	PRIJEM I ISTRAŽIVANJE PRIGOVORA	3
3.2	PREISPITIVANJE, ZAPISIVANJE I REŠAVANJE PRIGOVORA	3
4	ZAPISI LISTA KORISNIKA	3 4

### RASPODJELA KOPIJA:

Oznaka kopije	Funkcija	Datum	Potpis
Originalna kopija	Rukovodilac sistema menadžmenta/kvaliteta	01.10.2019.	
Kopija u PDF formatu	Korisnici su svi zaposleni u Specijalističkoj veterinarskoj laboratoriji	01.10.2019.	
Kopija broj 1			
Kopija broj 2			
Kopija broj 3			
Kopija broj 4			
Kopija broj 5			
Kopija broj 6			
Kopija broj 7			

### IZMJENE I DOPUNE

Redni broj	Strana broj	Poglavlje	Kratak sadržaj izmjene ili dopune	Datum izmjene	Ovjerio

Autorizacija	Izradila	Pregledao	Odobrio
Ime i prezime	mr Zorica Pavićević	dr Nikola Pejović	mr Dejan Laušević
Funkcija	Rukovodilac Sektora laboratorije	Rukovodilac sistema menadžmenta/kvaliteta	Direktor SVL
Potpis			

## 1. UVOD

Predmet ove procedure je da definiše aktivnosti koje se odnose na proces primanja, vrednovanja i donošenja odluka o prigovorima zainteresovanih strana kako na izvršenu uslugu uključujući rezultate ispitivanja tako i na ostale elemente aktivnosti Laboratorije, kao i da utvrdi odgovornosti i ovlašćenja za izvršavanje ovih aktivnosti. Procedura se na zahtev bilo koje zainteresovane strane mora učiniti dostupnom u celosti.

Ova Procedura se primenjuje u svim organizacionim delovima SVL.

Rukovodilac sektora laboratorija/Rukovodilac kvaliteta je odgovoran za evidentiranje, analizu, vrednovanje i pokretanje korektivnih mera u vezi sa prigovorom iz oblasti laboratorijskog ispitivanja. Šef službe je odgovoran za prigovore iz oblasti svojih ovlašćenja.

Direktor je odgovoran za preispitivanje i odobravanje ishoda prigovora koji se saopštavaju klijentu.

Ukoliko je bilo koja od navedenih funkcija odgovorna za aktivnosti koje su predmet prigovora, isključuje se iz postupka rešavanja prigovora i u isti, po potrebi, uključuje stručno lice koje nije uključeno u aktivnosti na koje se prigovor odnosi.

## 2. DEFINICIJE

Prigovor-iskaz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji u vezi sa aktivnostima ili rezultatima te laboratorije, na koji se očekuje odgovor (MEST EN ISO /IEC 17025:2018)

### 2.1 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

ISO/IEC 17025:2018 Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i etaloniranje  
Procedura za korektivne mere (Pr.06.00)

Procedura za menadžment neusaglašenim poslom (Pr.05.00)

## 3. NAČIN RADA

### 3.1 Prijem i istraživanje prigovora

Prigovor kao pismeno ili usmeno izražavanje nezadovoljstva zainteresovane strane na izvršenu uslugu, odnosno bilo koji element poslovne aktivnosti Laboratorije se smatra prihvatljivim i verodostojnim ukoliko je potkrepljen dokazima ili argumentima.

Prigovori korisnika usluga mogu biti podneseni lično u direktnom kontaktu, telefonskim ili elektronskim putem ili popunjavanjem obrasca Prigovor korisnika usluga ( Za07.01) koji je u Odeljenju za prijem uzoraka dostupan svim korisnicima usluga Laboratorije. Kontakti za prijavljivanje prigovora objavljeni su na website SVI (www.vetlab.me) i sadržani u Opštim pravilima poslovanja laboratorije (Za01.02).

Ukoliko prigovor nije jasan i potkrepljen sa dovoljno argumenata, Rukovodilac sektora laboratorija/Rukovodilac kvaliteta ili Šef službe (ako su prigovori izvan oblasti laboratorijskog ispitivanja) kontaktira podnosioca prigovora u cilju dobijanja dodatnih informacija potrebnih za analizu i vrednovanje prigovora. Istovremeno korisniku se potvrđuje prijem prigovora u pisanoj formi za šta je odgovoran Rukovodilac sektora laboratorije. Ukoliko se radi o usmenom izražavanju nezadovoljstva, zaposleni koji je ostvario kontakt sa nezadovoljnim licem je u obavezi da zapiše činjenice iz komunikacije i da ih saopšti Rukovodiocu sektora laboratorija/ Rukovodiocu kvaliteta.

### 3.2 Preispitivanje, zapisivanje i rešavanje prigovora

Nakon utvrđivanja da se prigovor odnosi na aktivnosti SVL i dobijanja dovoljno informacija neophodnih za razmatranje istog, dobijeni podaci se evidentiraju u Registar prigovora (Za07.02 excel tabela) i upućuju Direktor, Rukovodiocu sektora laboratorija i Rukovodiocu kvaliteta.

Podaci obuhvataju redni broj, datum prijema, broj protokola (ukoliko se prigovor odnosi na laboratorijsko ispitivanje), identifikaciju korisnika usluga, opis prigovora, rezultat analize i podatak o informisanju podnosioca prigovora.

Ugovorom sa korisnikom usluga (potpisani Zahtev za ispitivanje se takođe smatra ugovorom) je definisano da se za potrebe rešavanja prigovora informacije koje su vlasništvo klijenta i smatraju se poverljivim (npr. rezultati ispitivanja i sl.), mogu učiniti javno dostupnim na zahtev i u skladu sa važećim materijalnim propisima. Ukoliko su takve informacije predmet prigovora, Rukovodilac sektora laboratorije obaveštava vlasnika informacija pisanim putem da su iste predmet prigovora, ne navodeći bilo kakve bliže detalje u vezi istog.

Rukovodilac sektora laboratorije/Rukovodilac kvaliteta samostalno ili uz pomoć Načelnika odeljenja na čije se aktivnosti odnosi prigovor, razmatra navode prigovora i procenjuje da li je isti opravdan ili ne. U tom kontekstu, vrši se poređenje navoda iz prigovora sa elementima koji se odnose na korišćenu metodu ispitivanja, način izveštavanja, rezultat ispitivanja, rok izvršenja usluge, proverava se tok uzorka kroz laboratoriju od prijema, ispitivanja do izdavanja izveštaja o ispitivanjima, kao i svi drugi detalji koji su bitni za rešavanje prigovora. Rezultati preispitivanja se unose u Registar prigovora, a ukoliko analiza pokaže da je prigovor odnosno izraženo nezadovoljstvo klijenta opravdano, Rukovodilac sektora laboratorije/Rukovodilac kvaliteta utvrđuje formalizovanu neusaglašenost i u dogovoru sa licem koje treba da sprovede korektivne aktivnosti, dogovara iste kao i rokove izvršenja, a sve u skladu sa definisanim u Proceduri za menadžment neusaglašenim poslom (Pr.05.00) i Proceduri za korektivne mere (Pr.06.00).

Rukovodstvo laboratorije vrši periodično uvid u navedene informacije i analizira opisane prigovore kao i efektivnost eventualnih korektivnih mera kao ulazni element preispitivanja od strane rukovodstva i priliku za ažuriranje rizika.

Rukovodilac sektora laboratorije, u navedenim uslovima opravdanog prigovora sukcesivno obaveštava korisnika usluga o toku rešavanja prigovora prateći preduzimanje odgovarajućih mera i izveštava korisnika o napredovanju ka konačnom rešenju.

Odobranje krajnjeg ishoda prigovora koji se saopštava korisniku pisanim putem vrši Direktor (Memorandum Za02.07) sem u slučajevima kada je i sam uključen u aktivnosti koje su predmet prigovora i kada ishod odobrava lice/komisija sastavljena od članova koji nisu uključeni u te aktivnosti. Direktor zvanično obaveštava korisnika o konačnom završetku postupka prigovora i ishodu prigovora i ne kasnije od 10 dana od dana prijema prigovora.

U situacijama kada se proverom navoda i uvidom u odgovarajuće zapise ustanovi da je prigovor neopravdan, Direktor pisano obaveštava o tome korisnika, neposredno nakon preispitivanja.

## 4. ZAPISI

Naziv dokumenta	Oznaka dokumenta	Vrijeme čuvanja	Mjesto čuvanja
Registar prigovora	Za07.02 excel tabela	trajno	server
Memorandum	Za02.07	4 godine	arhiva

### LISTA KORISNIKA

**Svojim potpisom potvrđujem da sam upoznat-a sa sadržajem dokumenta i da ću isti u potpunosti primjenjivati**

Ime i prezime korisnika	Funkcija	Datum prijema - upoznavanja	Potpis