



Laboratorija za ispitivanje, istraživanje i razvoj
INSTITUT ZA OPŠTU I FIZIČKUHEMIJU a.d.
Studentski trg 12-16 p.p.45 11158 Beograd 118
Tel: +381(11)2637 569, +381(11)2628 074
Fax:+381(11)2180 329, +381(11)2639 624
E-mail: tmandic@iofh.bg.ac.rs

Oznaka i verzija:

PC.05 ver 1.1

Važi od: 07.06.2021.

NEKONTROLISANA KOPIJA

PC.05

PROCEDURA ZA ODNOS PREMA KORISNIKU I REŠAVANJE PRIGOVORA

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Izdala:	Tiana Mandić	Rukovodilac sektora opštih i pravnih poslova	07.06.2021.	
Overila:	dr Dubravka Milovanović	Upravljanje kvalitetom	07.06.2021.	
Odobrio:	dr Stevan Blagojević	Direktor IOFH	07.06.2021.	



Laboratorija za ispitivanje, istraživanje i razvoj IOFH a.d.

PROCEDURA ZA ODNOS PREMA KORISNIKU I REŠAVANJE PRIGOVORA

S A D R Ž A J

1. NAMENA I PODRUČJE PRIMENE.....	3
2. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE.....	3
3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA.....	4
4. ODNOS PREMA KORISNICIMA.....	4
4.1. <i>OPŠTE ODREDBE.....</i>	<i>4</i>
4.2. <i>POSTUPAK U SLUČAJU PRIJEMA PRIGOVORA.....</i>	<i>5</i>
5. DOKUMENTACIJA.....	5
Prilog 1 - Evidencija izdanja i revizija procedure.....	6
Prilog 2 – Izveštaj o preispitivanju prigovora korisnika (OB.07).....	7
Prilog 3 - Nalog Laboratoriji za ponavljanje ispitivanja (OB.08).....	8



PROCEDURA ZA ODNOS PREMA KORISNIKU I REŠAVANJE PRIGOVORA

1. NAMENA I PODRUČJE PRIMENE

- 1.1. Ovom procedurom se utvrđuje odnos prema korisniku i postupak rešavanja prigovora korisnika i drugih zainteresovanih strana.
- 1.2. U proceduri je dat način upravljanja procesom ispitivanja u Laboratoriji, a koji je u skladu sa SRPS ISO/IEC 17025:2017.
- 1.3. Procedura je namenjena:
 - rukovodstvu Laboratorije;
 - korisnicima rezultata i usluga Laboratorije;
 - po zahtevu, licima koja izvide podugovorena ispitivanja za potrebe Laboratorije;
 - po zahtevu, licima koja učestvuju u programima međulaboratorijskih poređenja;
 - ocenjivačima Akreditacionog tela Srbije koji obavljaju poslove ocenjivanja laboratorija za ispitivanje i sertifikacionih tela za sertifikaciju sistema menadžmenta u postupku utvrđivanja njihove kompetentnosti, odnosno akreditacije.

2. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Za potrebe ovog dokumenta korišćeni se odgovarajući termini i definicije dati u ISO 9000, ISO/IEC 17000 i u VIM.

2.1. Definicije:

- **Prigovor**, Svaka pisano saopštena primedba korisnika ili drugih zainteresovanih lica na rezultate ili postupak laboratorijskih ispitivanja ili odnos prema korisniku.
- **Proces**: Skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti koji pretvara ulazne u izlazne elemente.
- **Kvalitet**: Nivo do kojeg skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahteve.
- **Korisnik**: Organizacija ili osoba koja prima uslugu (davalac zahteva za laboratorijska ispitivanja).
- **Zapis**: Dokument kojim se iskazuju dobijeni rezultati ili daju dokazi o izvršenim aktivnostima.
- **Verifikacija** (overavanje): Potvrđivanje pružanjem objektivnog dokaza da su specificirani zahtevi ispunjeni.
- **Preispitivanje**: Aktivnost koja se preduzima da bi se utvrdila pogodnost, adekvatnost i efektivnost predmetne materije za postizanje postavljenih ciljeva.
- **Izveštaj o ispitivanju**: Dokument koji prikazuje rezultate ispitivanja i druge informacije koje se odnose na ispitivanja.
- **Reklamacija, žalba**: Reagovanje korisnika na greške u celoj proceduri realizacije ugovora

2.2. Skraćenice:



PROCEDURA ZA ODNOS PREMA KORISNIKU I REŠAVANJE PRIGOVORA

Laboratorija – Laboratorija za ispitivanje, istraživanje i razvoj IOFH,
IOFH – Institut za opštu i fizičku hemiju a.d.

3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- Standard SRPS ISO/IEC 17025:2017;
- Standard SRPS ISO 9001:2015
- **PS.01:** Poslovnik o kvalitetu
- **PC.02:** Procedura za preispitivanje zahteva, ponuda i ugovora
- **PC.12:** Procedura za upravljanje procesom ispitivanja
- **PC.07:** Procedura za sprovođenje korektivnih mera i mera za upravljanje rizicima i prilikama
- **PC.06:** Procedura za upravljanje neusaglašenostima

4. ODNOS PREMA KORISNICIMA

4.1. OPŠTE ODREDBE

4.4.1. Laboratorija IOFH spremno saraduje sa korisnicima ili njihovim predstavnicima na razjašnjavanju njihovih zahteva kao i na praćenju performase laboratorije u pogledu posla koji se obavlja za korisnika pri čemu obazbeđuje poverljivost u odnosu na ostale korisnika.

4.4.2. Kontakt sa korisnicima, posebno kod obimnih zadataka, održava se tokom trajanja ispitivanja. Rukovodilac Laboratorije, posebno kod složenih ispitivanja, pružiće korisnicima savete i uputstva o tehničkim pitanjima i dati informacije o toku, neophodnom vremenu za završetak ispitivanja, po potrebi opravdati cenu ispitivanja, eventualno odlaganje roka i sl.

4.4.3. Korisnici u svako doba mogu u Knjigu utisaka Laboratorije IOFH dati primedbe, sugestije ili iskazati zadovoljstvo zbog uspešne poslovne saradnje.

4.4.4. Po dostavljanju izveštaja o ispitivanju rukovodilac Laboratorije traži povratnu informaciju od korisnika bilo ona pozitivna ili negativna, dostavljanjem OB.25: Anketnog lista za korisnike. Zapažanja korisnika dragocena su za Laboratoriju jer se u odnosu na njih kontinuirano unapređuje kvalitet pruženih usluga i unapređuje sistem menadžmenta.

4.4.5. Informacije o aktivnostima sa pozivanjem na akreditaciju Laboratorije koje se prezentuju korisnicima i drugim zainteresovanim stranama preko internet stranice www.iofh.bg.ac.rs moraju biti usaglašene sa važećim statusom akreditacije. Informacije se ažuriraju najkasnije 5 dana nakon svake promene statusa akreditacije Laboratorije.



PROCEDURA ZA ODNOS PREMA KORISNIKU I REŠAVANJE PRIGOVORA

4.2. POSTUPAK U SLUČAJU PRIJEMA PRIGOVORA

4.2.1. Postupak otpočinje razmatranjem pristiglog prigovora. Razmatraju se samo pisani prigovori. U slučaju da je prigovor upućen usmeno, korisnik će se obavestiti da je neophodno da se obrati pismenim putem.

Prigovore razmatraju lice zaduženo za upravljanje kvalitetom i Rukovodilac Laboratorije. U zavisnosti od prirode prigovora na sastanak se pozivaju izvršilac/oci ispitivanja, rukovodilac sektora opštih i pravnih poslova, šef računovodstva ili direktor IOFH.

O sastanku na kome se razmatraju prigovori sačinjava se OB.07: *Izveštaj o preispitivanju prigovora korisnika*.

4.2.3. U slučaju da se prigovor odnosi na očiglednu omašku u pisanju ili prepisivanju, kucanju, slovu, broju i sl. , po nalogu lica zaduženog za upravljanje kvalitetom, greška se odmah ispravlja i ispravljani izveštaj se dostavlja korisniku uz obavezno izvinjenje.

4.2.4. U slučaju da se prigovor odnosi na bilo koju povredu odnosa prema korisniku, lice zaduženo za upravljanje kvalitetom će se korisniku u svoje i ime Laboratorije pismeno izviniti.

4.2.5. U slučaju da se utvrdi da je prigovor neosnovan, lice zaduženo za upravljanje kvalitetom će korisnika obavestiti o činjenici da je prigovor razmatran, a posebno će se dati obrazloženje zbog čega je prigovor odbijen.

4.2.6. U slučaju da navodi iz prigovora upućuju da postojanje greške u rezultatu ili postupku laboratorijskih ispitivanja, ispitivanje se ponavlja o trošku IOFH (OB.08 *Nalog Laboratoriji za ponavljanje ispitivanja*).

4.2.7. Izveštaj o rezultatima ponovljenih ispitivanjima sačinjava se prema dokumentovanoj proceduri PC.12: *Procedura za upravljanje procesom ispitivanja*.

4.2.8. Lice zaduženo za upravljanje kvalitetom će postupiti u skladu sa PC.07: *Procedura za sprovođenje korektivnih mera i mera za upravljanje rizicima i prilikama*.

5. DOKUMENTACIJA

Prilog 1.	Evidencija izdanja i revizija procedure;
Prilog 2.	OB.07: Izveštaj o preispitivanju prigovora korisnika
Prilog 3.	OB.08: Nalog Laboratoriji za ponavljanje ispitivanja



Laboratorija za ispitivanje, istraživanje i razvoj IOFH a.d.

PROCEDURA ZA ODNOS PREMA KORISNIKU I REŠAVANJE PRIGOVORA

Prilog 1 - Evidencija izdanja i revizija procedure

Evidencija izdanja:

Izdanje	1	1.1	2	3	4	5
Datum	01.06.2020	07.06.2021				

Evidencija revizija:

Broj revizije	Kratak opis sadržaja revizije	Mesto Str.br.	Obradio Datum	Odobrio Datum
1	Osnovna verzija	/	Tiana Mandić	Stevan Blagojević
1.1	Informacije o roku za isticanje promene statusa	Tačka 4.4.5 str.4	Tiana Mandić	Stevan Blagojević



Laboratorija za ispitivanje, istraživanje i razvoj IOFH a.d.

PROCEDURA ZA ODNOS PREMA KORISNIKU I REŠAVANJE PRIGOVORA

Prilog 2 – Izveštaj o preispitivanju prigovora korisnika (OB.07)



Laboratorija za ispitivanje, istraživanje i razvoj

INSTITUT ZA OPŠTU IFIZIČKU HEMIJU a.d.

Studentski trg 12/16, p.p.45 11158 Beograd 118

Tel: +381(11)2637 569, +381(11)2628 074

Fax: +381(11)2180 329, +381(11)2639 624

E-mail: tmandic@iofh.bg.ac.rs

IZVEŠTAJ O PREISPITIVANJU PRIGOVORA KORISNIKA

PODACI O KORISNIKU

Naziv korisnika:

Adresa:

Lice za kontakt:

Broj prigovora:

Datum prigovora:

PODACI O PREISPITIVANJU PRIGOVORA

Kratak opis navoda iz prigovora

TEHNIČKI ASPEKT

Ispitivanje

Uzorkovanje

1. Da li je zahtev/ponuda/ugovor jasno definisan?

DA NE

2. Da li Laboratorija primenjuje zahtevane standarde/metode ispitivanja?

DA NE

Prihvaćen standard/metode:

3. Da li je Laboratorija tehnički opremljena za ispunjavanje zahteva korisnika?

DA NE

4. Da li je Laboratorija kadrovski osposobljena za tražena ispitivanja?

DA NE

5. Da li su ispoštovani prihvaćeni rokovi

DA NE

6. Izveštaj:

- omaška u pisanju, označavanju

DA NE

- nejasan, nepregledan

DA NE

- nepotpun

DA NE

- rezultat/i nisu u saglasnosti sa tehničkom specifikacijom zahteva/ugovora

DA NE

- rezultat/i nisu u saglasnosti sa rezultatima druge akreditovane laboratorije

DA NE

- rezultat/i nisu u saglasnosti sa rezultatima ispitivanja korisnika

DA NE

DA LI JE PRIGOVOR OSNOVAN?

DA NE

DA

KOREKTIVNE MERE:

1. Provera metode

4. Ponavljanje analize

2. Usaglašavanje metoda

5. Ponavljanje izveštavanja

3. Servisiranje aparata

6. Izvinjenje

NE

Pismeno obrazloženje neosnovanosti prigovora od strane rukovodioca Laboratorije i Direktora IOFH.

Upravljanje kvalitetom:

Rukovodilac Laboratorije:

ime i prezime

ime i prezime

Dostaviti:

- Direktor IOFH

- RSOP

OB.07 ver 1.0

01.06.2020.

1/

PC.05 ver. 1.1

7/8



Laboratorija za ispitivanje, istraživanje i razvoj IOFH a.d.

PROCEDURA ZA ODNOS PREMA KORISNIKU I REŠAVANJE PRIGOVORA

Prilog 3 - Nalog Laboratoriji za ponavljanje ispitivanja (OB.08)



Laboratorija za ispitivanje, istraživanje i razvoj
INSTITUT ZA OPŠTU I FIZIČKU HEMIJU a.d.
Studentski trg 12/16, p.p.45 11158 Beograd 118
Tel: +381(11)2637 569, +381(11)2628 074
Fax: +381(11)2180 329, +381(11)2639 624
E-mail: tmandic@iofh.bg.ac.rs

NALOG LABORATORIJI ZA PONAVLJANJE ISPITIVANJA

Broj naloga:	Datum:
Izveštaju o preispitivanju prigovora	Broj:

Na osnovu usvojenog prigovora Korisnika: _____
na izradu tehničkog dela:

- Ponude
 Ugovora

Broj:	Datum:
Broj:	Datum:

1. Ponoviti ispitivanje prema tehničkoj specifikaciji zahteva/ugovora u tačkama:
-
-
-
2. Ispitivanja izvršite u skladu sa Procedurom PC.12.
3. Rok za ponovljeno izveštavanje _____ godine.

PRILOG:

- Fotokopija zahteva/ugovora
- Teh. specifikacija zahteva/ugovora

Direktor IOFH:

Dostaviti:

- Rukovodiocu Laboratorije
- Arhiva QMS