

LIMP MERILA Bačka Topola	REŠAVANJE PRIGOVORA/ŽALBI U LABORATORIJI ZA ETALONIRANJE	Izdanje: 1.
---	---	-----------------------

Klijenti / korisnici usluga ili druge zainteresovane strane mogu uložiti pisani-u prigovor/žalbu na poslovanje Laboratorije za etaloniranje. Klijent je u obavezi da detaljno navede i opiše na koji proizvod, odnosno na koje rezultate etaloniranja, se prigovor/žalba odnosi.

Na zahtev klijenta dostavlja im se i ovaj postupak, kako bi se upoznali sa tokom aktivnosti prilikom rešavanja prigovora/žalbi.

Rukovodilac kvaliteta prima prigovore/žalbe i klijentu, na pogodan način, potvrđuje prijem pisanog podneska, kao i konstataciju, da se njegov-a prigovor/žalba odnosi na poslove etaloniranja, za koje su odgovorni Laboratorija za etaloniranje.

O analiziranju uzroka prigovora/žalbe stara se rukovodilac kvaliteta, za prigovore/žalbe koji se odnose na proceduralna pitanja postupka etaloniranja, ili eksterno angažovan tehnički ekspert, sa iskustvom i renomeom, poznatim i priznatim u stručnoj javnosti u oblasti metrologije mase (na primer, tehnički rukovodilac druge akreditovane laboratorije za etaloniranje merila mase i sl.), za prigovore/žalbe koji se odnose na tehnička pitanja etaloniranja. Sva predložena rešenja razmatra i, na osnovu njih donosi konačnu odluku, navedeni tehnički ekspert, po potrebi usaglašavajući mišljenje sa rukovodiocem kvaliteta i direktorom.

Nakon što tehnički rukovodilac sakupi sve relevantne informacije u vezi rešavanja prigovora/žalbe, održava sastanak sa direktorom, na kome zajedno rešavaju prigovor/žalbu.

U toku postupka, rukovodilac (tehnički ili kvaliteta) su obavezni da na pogodan način obaveštavaju klijenta o napredovanju postupka razrešavanja njegovog-e prigovora/žalbe.

Ako je prigovor/žalba opravdan-a, konačna odluka prvenstveno mora da zadovolji podnosioca prigovora/žalbe. Teži se dogovoru sa podnosiocem prigovora/žalbe.

Ako bi to bilo svrsishodno i opravdano, podnosiocu prigovora/žalbe refundirala bi se i eventualna šteta, nastala nepažljivim radom osoblja Laboratorije za etaloniranje.

Direktor donosi konačnu odluku o prigovoru/žalbi, uzimajući u obzir sve dostavljene relevantne informacije. Odluka se definiše na poslovnom pismu (u dva primerka), a potpisuje je direktor; rukovodilac kvaliteta jedan primerak pisma dostavlja klijentu, a drugi stavlja u predmet rešavanja prigovora/žalbe.

Podnosilac prigovora/žalbe se obaveštava o odluci u roku ne dužem od 15 dana od dana kada su prigovor/žalba primljeni.

Ako klijent nije zadovoljan odlukom, može podneti prigovor/žalbu na donešenu odluku. Postupak se ponavlja. Ako se postupak ne okonča ni nakon drugog pokušaja klijenta, klijent se može obratiti nadležnom akreditacionom telu.

Laboratorija za etaloniranje zvanično, pisano (zapis u slobodnoj formi), uvek obaveštava klijenta o ishodu razmatranja njegovog podneska prigovora/žalbe i donetoj odluci.

Vode se zapisi o svim primljenim prigovorima/žalbama i o njihovom rešavanju, kao što su, na primer: potvrda prijema pisanog prigovora/žalbe, saglasnost klijenta o načinu razrešavanja prigovora/žalbe, preduzete korektivne mere i sl.

LIMP MERILA Bačka Topola	REŠAVANJE PRIGOVORA/ŽALBI U LABORATORIJU ZA ETALONIRANJE	Izdanje: 1.
---	---	-----------------------

Razmatranje prigovora/žalbe i odluke po njima nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorским merama prema predmetnom podnosiocu prigovora/žalbe.

U postupku rešavanja prigovora/žalbe direktor može da donese odluku o preduzimanju vanredne interne provere ili nadziranja rada zaposlenih.

Pored toga, uočene neusaglašenosti i sprovedene mere evidentiraju se u odgovarajućim zapisima, u skladu sa postupcima za postupanje sa neusaglašenostima i za sprovođenje mera u sistemu menadžmenta.

<i>Tehnički rukovodilac</i>	Milan Lukić	
<i>Datum: 08.10.2020.</i>	<i>ime i prezime</i>	<i>Potpis</i>