
 “Enološka stanica” Vršac	Laboratorijska procedura	Izdanje: 1
		Datum primene: 17.9.2018
		Strana: 1 od 5
Naziv: PRIGOVORI		Šifra: P-7.9.01

Ovaj dokument sadrži poverljive informacije i vlasništvo je “Enološke stanice” Vršac.
 Zabranjeno je svako umnožavanje, distribucija, menjanje, upotreba u druge svrhe i saopštavanje podataka bez pisane dozvole direktora Enološke stanice Vršac.

Sadržaj:

1. Predmet
2. Primena
3. Odgovornost
4. Reference
5. Definicije
6. Opis postupka
7. Zapisi
 - 7.1 *Izveštaji, analize;*
 - 7.2 *Obrasci;*
8. Prilozi

Izdanje: 1	Izradio: Popović Biljana	Kontrolisao: Kertes Miodrag	Odobrio: Baroš Nenad	Datum primene: 17.9.2018
Kopija broj:	1.9.2018	17.9.2018	17.9.2018	

 “Enološka stanica” Vršac	Laboratorijska procedura	Izdanje: 1
		Datum primene: 17.9.2018
		Strana: 2 od 5
Naziv: PRIGOVORI		Šifra: P-7.9.01

1. Predmet

Ovom procedurom definisane su aktivnosti prijema, vrednovanja i donošene odluka o prigovorima, odnosno proces postupanja sa prigovorima upućenim laboratoriji.

2. Primena

Procedura koju primenjuju svi zaposleni uključeni u rešavanje prigovora u laboratoriji.

3. Odgovornost

3.1 Direktor:

- Za donošenje Odluka o prigovorima;
- Za obezbeđenja uslova za preduzimanje mera;

3.2 Komisija za prigovore

- Za validovanje i istraživanje prigovora;
- Za donošenje odluke o merama za rešavanje prigovora;

3.3. Rukovodioci Odeljenja:

- Za sakupljanje i verifikovanje informacija;
- Za rešavanje prigovora;

3.4 Rukovodilac kvaliteta:

- Za prijem prigovora;
- Za praćenje i zapisivanje prigovora i mera za njihovo rešavanje;

3.5. Inženjeri analitičari


- Da obezbede tražene informacije potrebne za rešavanje prigovora;
- Da učestvuju u rešavanju i istraživanju prigovora;

4. Reference

- SRPS ISO/IEC 17025:2017, t. 7.9
- Poslovnik o kvalitetu

5. Definicije

- prigovor – iskaz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji, u vezi sa aktivnostima ili rezultatima te laboratorije, na koji se očekuje odgovor;
- komisija za prigovore – skup kompetentnih nezavisnih pojedinaca, koji se bave rešavanjem prigovora;

 <p>“Enološka stanica” Vršac</p>	Laboratorijska procedura	Izdanje: 1
		Datum primene: 17.9.2018
		Strana: 3 od 5
Naziv: PRIGOVORI		Šifra: P-7.9.01

6. Opis postupka

6.1 Prijem prigovora


- Procedura za postupanje sa prigovorima dostupna je bilo kojoj zainteresovanoj strani na njen zahtev i nalazi se na zvaničnom sajtu Enološke stanice;
- Prigovori na aktivnosti laboratorije primaju se u pisanom obliku (obrazac O-7.9.01.01);
- Ukoliko se prigovor uputi usmenim putem (u direktnom razgovoru ili telefonom), lice koje je uspostavilo kontakt sa podnosiocem prigovora, dužno je da ga obavesti da usmene navode mora da potvrdi pisanim putem;
- Prigovori se upućuju na zvanični mejl laboratorije, a zatim dostavljaju rukovodiocu kvaliteta na dalje postupanje;
- Podnosiocu prigovora se potvrđuje prijem prigovora putem mejla;

6.2. Evidencija prigovora

- Po prijemu prigovora, rukovodilac kvaliteta isti evidentira u Registar prigovora (O-7.9.01.02);
- Ukoliko analizom sadržaja prigovora, rukovodilac kvaliteta utvrdi da podaci nisu kompletni ili da nema dovoljno podataka na osnovu kojih je moguće pokrenuti postupak za rešavanje, stupa u kontakt sa podnosiocem prigovora, radi dopune podataka kojima će se prigovor kompletirati;
- Pod kompletnošću prigovora podrazumeva se: identifikacija podnosioca prigovora, datum kada je prigovor upućen, predmet prigovora sa eventualnim pozivom na odgovarajuću zakonsku regulativu, dokaz kojim se potvrđuje tvrdnja izneta u obrazloženju i potpis ovlašćenog lica;
- Nakon toga, rukovodilac kvaliteta obaveštava direktora o primljenom prigovoru;

6.4 Analiza, istraživanje i validacija prigovora

- Direktor formira Komisiju za rešavanje prigovora, u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti;
- Komisiju za prigovore čine rukovodilac kvaliteta, nadležni rukovodilac odeljenja i kompetentni pojedinci iz odeljenja, koji nisu bili uključeni u prvobitne aktivnosti koje su predmet prigovora;
- Na osnovu svih prikupljenih podataka o predmetu prigovora, Komisija za prigovore analizira navode i opravdanost prigovora, prikupljajući neophodne informacije od lica koje je neposredno bilo uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet prigovora;
- Kada je prigovor opravdan, Komisija prigovor validuje i prihvata (zapis u slobodnom obliku). Rukovodilac kvaliteta isto upisuje u obrazac (O-7.9.01.01);
- Na predlog Komisije, ukoliko se prigovor prihvata, rukovodilac kvaliteta obaveštava podnosioca prigovora da je prigovor usvojen i da je rešavanje u toku, pisanim putem (dopis u slobodnoj formi, na memorandumu firme). Ukoliko se prigovor ne prihvata, rukovodilac

 <p>“Enološka stanica” Vršac</p>	Laboratorijska procedura	Izdanje: 1
		Datum primene: 17.9.2018
		Strana: 4 od 5
Naziv: PRIGOVORI		Šifra: P-7.9.01

kvaliteta saopštava Odluku o neprihvatanju prigovora (dopis u slobodnoj formi, na memorandumu firme), koju potpisuje direktor;

6.5 Mere za rešavanje prigovora

- Po izvršenoj analizi, Komisija donosi predlog o rešavanju prigovora i odluku o merama koje treba preduzeti (zapis u slobodnoj formi); Rukovodilac kvaliteta isto upisuje u obrazac (O-7.9.01.01) u delu Predlog rešavanja prigovora;
- Kao posledica rešavanja prigovora, mogu se preduzeti neke od aktivnosti kao što su korektivne mere za otklanjanje utvrđenih neusaglašenosti, u skladu sa procedurom P-4.9.01 Upravljanje neusaglašenostima;
- Ukoliko je predmet prigovora, osporavanje tačnosti rezultata ispitivanja, mere za rešavanje prigovora obuhvataju: proveru zapisa, ponovne proračune, upoređivanje dobijenih rezultata i sl. Ukoliko je izvodljivo, vrši se ponavljanje ispitivanja istom ili drugom metodom. Pri ponavljanju ispitivanja ne učestvuju lice koje je prvobitno sprovodilo ispitivanje;
- Ukoliko je predmet prigovora osporavanje usaglašenosti rezultata sa specifikacijama/Pravilnicima, po potrebi se može zatražiti i mišljenje nadležne institucije;
- Ukoliko je potrebno angažovanje eksterne laboratorije za ispitivanje, kao treće nezavisne strane za rešavanje prigovora, troškove snosi podnosilac prigovora;

6.6 Zatvaranje prigovora


- Po sprovođenju i zatvaranju mera za rešavanje prigovora, rukovodilac kvaliteta daje zvanično obaveštenje podnosiocu prigovora o završetku postupka sa prigovorom - dopis u slobodnoj formi, na memorandumu firme, koga potpisuje direktor. Uz dopis o završetku postupka sa prigovorom se dostavljaju, po potrebi prateći dokumenti (dopuna-izmena Izveštaja o ispitivanju i dr.);
- Po zatvaranju prigovora, Rukovodilac kvaliteta ažurira Registar prigovora (O-7.9.01.02).
- Rok za rešavanje prigovora ne sme biti duži od 30 dana;
- Jednom godišnje analiziraju se svi prigovori na preispitivanju od strane rukovodstva, u skladu sa procedurom P-4.15.01.

7. Zapisi

7.1 Izveštaji, analize;

7.2 Obrasci:

Šifra obrasca	Naziv obrasca	Mesto čuvanja	Rok čuvanja
O-7.9.01.01.	Izveštaj o prigovoru	Rukovodilac kvaliteta	5 godina
O-7.9.01.02	Registar prigovora	Rukovodilac kvaliteta	5 godina

 “Enološka stanica” Vršac	Laboratorijska procedura	Izdanje: 1
		Datum primene: 17.9.2018
		Strana: 5 od 5
Naziv: PRIGOVORI		Šifra: P-7.9.01

8. Prilozi

Nema

IZMENE U DOKUMENTU

Izdanje	Datum	Opis izmena	Autor	Odobrio
1.0	17.09.2018.	Originalni dokument	Rukovodilac kvaliteta	Direktor