

ZAVOD ZA ZAVARIVANJE DOO	Sistemska procedura	Oznaka: PR-ZZZ-13
Naslov: PRIGOVORI I ŽALBE	Revizija: 1	
Izradio: D.Kuzmanović		
Pregledao i odobrio: M.Pavlović		Datum: jul, 2020.

1 Svrha

Ova procedura identifikuje metode pomoću kojih se prigovori i žalbe, dobijene od korisnika usluga Zavoda ili drugih zainteresovanih strana, moraju evidentirati, istražiti i rešiti.

2 Predmet i područje primene

Ova procedura se primenjuje pri administriranju svih prigovora i žalbi koje se odnose na:

- Ocenjivanje usaglašenosti i na način na koji sistem za ocenjivanje usaglašenosti funkcioniše (ispitivanje; kontrolisanje; sertifikacija);
- Nivo kvaliteta usluge (sektora Laboratorija, sektora Kontrolno telo, sektora Obrazovanje i obuka, sektora Reparaturni centar, sertifikacija osoba i kompanija, imenovana tela za pokretnu i stabilnu opremu pod pritiskom).

3 Termini i definicije

3.1 Prigovor – formalno saopštenje o nezadovoljstvu, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije, upućeno Zavodu, u vezi sa aktivnostima neke organizacione celine Zavoda, na koje se očekuje odgovor.

3.2 Žalba - formalna primedba na odluku o predmetu ocenjivanja usaglašenosti i zahtev da Zavod (određeni sektor) ponovo razmotri donetu odluku u vezi sa tim predmetom.

4 Odgovornosti i ovlašćenja

4.1 Rukovodioci sektora na koje se ova procedura odnosi su odgovorni za usaglašavanje sa ovom procedurom i za odluke po svim prigovorima na aktivnosti tih organizacionih celina i po svim žalbama.

4.2 Rukovodilac kvaliteta je odgovoran za evidentiranje svih prigovora i žalbi, uključujući i aktivnosti preduzete da se oni reše.

5 Opis aktivnosti

5.1 Prijem prigovora i žalbi

Prigovori i žalbe se moraju evidentirati i istražiti samo ako su u pisanom obliku dostavljeni Zavodu. Od korisnika koji usmeno iskazuje prigovor ili žalbu traži se da to bude dokumentovano. Opis procesa za postupanje sa prigovorima mora da bude dostupan bilo kojoj zainteresovanoj strani na njen zahtev.

5.2 Evidentiranje prigovora i žalbi

Svi prigovori i žalbe moraju se dostaviti rukovodiocu kvaliteta na evidentiranje. U registru prigovora i žalbi se moraju specificirati: datum, predmet prigovora-žalbe, od koga je prigovor upućen; zatim, ime(na) onog koji istražuje(u), tip odluke i datum kada je odluka upućena onome ko je podneo prigovor/žalbu.

Za evidentiranje prigovora/žalbe se koristi obrazac OB-ZZZ-14. Pored ovog zapisa, registar prigovora i žalbi (poseban registrator) mora sadržati pisani prigovor korisnika, beleške o istraživanju prigovora/žalbe, odluku po prigovoru/žalbi, pismo-obaveštenje o odluci.

5.3 Istraživanje prigovora - žalbe

Rukovodilac sektora na koji se odnosi prigovor/žalba mora da sakupi i potvrdi sve potrebne informacije za validaciju prigovora ili žalbe. Ako odgovorni rukovodilac ne može da reši prigovor/žalbu, on mora pismeno obavestiti generalnog direktora, a nakon analiziranja prigovora, direktor mora imenovati lice(a) za istraživanje sa odgovarajućim kvalifikacijama, iskustvom i odgovornošću da odredi valjanost i moguća rešenja prigovora.

Lice koje istražuje mora sačiniti zapis o tome da li je prigovor osnovan ili nije osnovan (obrazac OB-ZZZ-14).

5.4 Odlučivanje u odnosu na prigovore/žalbe

U slučaju osnovanog prigovora/žalbe, pristupa se identifikaciji izvora greške i određivanju moguće odluke o rešenju prigovora/žalbe.

Lice(a) koje istražuje osnovan prigovor mora da saopšti moguća rešenja po prigovoru/žalbi. Rukovodilac sektora na koji se odnosi prigovor/žalba može sam da odluči o rešenju ili da to prezentuje direktoru na odlučivanje. Rešenje koje zahteva izmene radnih procedura mora biti prezentovano i rukovodiocu kvaliteta radi donošenja odluke i sprovođenja izmena.

Odluke ili rešenja koji se saopštavaju podnosiocu prigovora moraju da sačine ili da preispitaju i odobre pojedinci koji nisu uključeni u aktivnosti (npr. laboratorijske) na koje se prigovor odnosi. Ovu aktivnost može da izvrši i eksterno osoblje.

Zapis o odluci se mora uneti u obrazac OB-ZZZ-14.

U slučaju neosnovanog prigovora/žalbe, rukovodilac sektora o kojem je reč mora pismeno da obavesti podnosioca prigovora da on nije osnovan.

5.5 Obaveštavanje o odluci po prigovoru/žalbi

Kada je prigovor/žalba istražen, podnositelj mora biti zvanično obavešten o odlukama po tom prigovoru/žalbi i završetku postupka sa prigovorom.

5.6 Korektivne mere

Na osnovu nalaza proisteklih iz istraživanja prigovora/žalbe, rukovodilac sektora na koji se prigovor/žalba odnosi mora preduzeti korektivne mere, u skladu sa procedurom PR-ZZZ-14.

6 Veza sa drugim dokumentima

- * Poslovnik o kvalitetu Zavoda za zavarivanje
- * Poslovnik o kvalitetu Laboratorije
- * Poslovnik o kvalitetu Kontrolnog tela
- * Procedura PR-ZZZ-14 „Korektivne i preventivne mere“
- * Radne procedure (vezane za predmetnu uslugu)

7 Zapisi

Registar prigovora (prigovori, beleške o istraživanju prigovora, pismo-obaveštenje o odluci) čuva i održava rukovodilac kvaliteta, trajno.

9 Izmene

Izdanje / Revizija	Datum Revizije	Izmene
1/0	Jun, 2018	/
1/1	Jul, 2020	Ažuriranje sadržaja procedure