

## Procedura za prigovore

<b>Izradio</b>	Robert Stupar-Ljubas		<b>Šifra</b>	PR-2-14	<b>Verzija</b>	2
<b>Ovjerio</b>	Robert Stupar-Ljubas		<b>Veza sa</b>	PK-2-01	<b>Kopija</b>	
<b>Odobrio</b>	Orjana Semren		<b>Odobreno</b>	19.8.2020.	<b>S/S</b>	1 od 5

---

## Sadržaj

1	Svrha .....	3
2	Područje primjene .....	3
2.1	Odgovornosti i ovlaštenja .....	3
3	Referentni dokumenti.....	3
3.1	Veza sa standardima.....	3
4	Definicije i skraćenice.....	3
5	Postupak.....	3
5.1	Opće .....	3
5.2	Prigovori i žalbe .....	4
5.3	Prijem prigovora/žalbe .....	4
5.4	Analiza prigovora/žalbe .....	4
5.5	Rješavanje prigovora/žalbe .....	5
5.6	Praćenje i mjere za poboljšanje.....	5
6	Zapisi.....	5
7	Dokumentacija.....	5

## 1 Svrha

Ovom Procedurom propisuju se aktivnosti i odgovornosti u vezi sa odnosom prema korisnicima usluga i rješavanjem prigovora i žalbi.

## 2 Područje primjene

Ova Procedura se primjenjuje u ZHV HBŽ i odnosi se na sve vrste suradnje sa korisnicima usluga.

### 2.1 Odgovornosti i ovlaštenja

Za rješavanje prigovora odgovoran je Predstavnik RZK, dok svi ostali uposleni sudjeluju u rješavanju prigovora.

## 3 Referentni dokumenti

- BAS ISO/IEC 17000, Ocjenjivanje usuglašenosti - Rječnik i opći principi
- BAS EN ISO/IEC 17025:2018, Opći zahtjevi za kompetentnost ispitnih i kalibracijskih laboratorija
- Poslovnik kvalitete PK-2-01

### 3.1 Veza sa standardima

Standard	Točka
BAS EN ISO/IEC 17025:2018	7.9

## 4 Definicije i skraćenice

**Prigovor:** izraz nezadovoljstva fizičke ili pravne osobe ili osobe unutar samog laboratorija, ili organizacije u laboratoriju, koji se odnosi na aktivnosti ili rezultate laboratorija, na koji se očekuje odgovor.

**Žalba:** zahtjev korisnika usluga laboratorija, da iznova razmotri odluku koja je donijeta u vezi sa tim aktivnostima/ispitivanjima.

**Reklamacija:** Zahtjev kupca/korisnika usluga za povrat novca ili novi proizvod/uslugu u slučaju materijalnog nedostatka proizvoda/usluge.

## 5 Postupak

### 5.1 Opće

ZHV HBŽ ima stalnu obavezu da pravovremeno pruža usluge ispitivanja, koje su usuglašene sa zahtjevima korisnika usluga, odgovarajućim zakonima i propisima i sustavom upravljanja kvalitetom, kako ne bi došlo do osnovanog prigovora korisnika usluga.

Zaprimanje i vrednovanje prigovora, i potom donošenje odluka po pitanju prigovora podnesenih od strane korisnika usluga ili drugih strana u vezi sa aktivnošću laboratorija imaju prioritet i moraju se rješavati po dokumentiranom postupku za rješavanje prigovora i vođenjem odgovarajućih zapisa u skladu sa ovom procedurom.

Procedura za prigovore PR-1-14 je istaknuta na Oglasnoj ploči Zavoda a dostavlja se i svim zainteresiranim staranama, na njihov usmeni ili pismeni zahtjev, u PDF formatu e-mailom ili u printanom obliku poštom.

Nakon prijema prigovora Zavod mora da potvrdi je li prigovor u svezi sa laboratorijskim aktivnostima koje obavlja i, ukoliko je, mora njima da se bavi. Zavod je odgovoran za sve odluke na svim razinama za proces postupanja sa prigovorima.

## 5.2 Prigovori i žalbe

U cilju ostvarenja dobre i profesionalne suradnje Predstavnik rukovodstva za kavlitetu organizira prikupljanje informacija o zadovoljstvu korisnika i sugestijama koje se odnose na rad laboratorija, za što koristi OB-1-79 - Upitnik za ocjenu zadovoljstva korisnika.

U sklopu preispitivanja sustava kvalitete ostvarenja ciljeva kvalitete od strane rukovodstva, preispituje ise ostvarenje zadovoljenja korisnika usluga i shodno tome Ravnatelj postavlja nove ciljeve kvalitete.

Za prijem i ažuriranje prigovora, žalbi i sugestija korisnika usluga, Akreditacijskog tijela ili drugih zainteresiranih strana Ravnatelj imenuje Predstavnika rukovodstva za kvalitetu.

## 5.3 Prijem prigovora/žalbe

Prigovori, žalbe i reklamacije korisnika mogu biti upućene Ravnatelju, Predstavniku rukovodstva za kvalitetu ili Rukovoditelju odjela za opće i zajedničke poslove usmeno ili u pisanoj formi.

Pismeni prigovor se zaprima na protokolu i prosljeđuje Predstavniku rukovodstva za kvalitetu koji izvješćuje Ravnatelja i vodi postupak. Za usmeno upućene prigovore/žalbe i reklamacije Predstavnik rukovodstva za kvalitetu od korisnika usluge traži pismenu potvrdu iste i ukoliko je moguće dokaze o osnovanosti.

Na zahtjev podnositelja prigovora potvrđuje se prijem prigovora u vidu kopije zahtjeva sa prijemnim pečatom Zvoda.

## 5.4 Analiza prigovora/žalbe

Predstavnik rukovodstva za kvalitetu, rukovoditelj Odjela i rukovoditelj Laboratorija analiziraju i provjeravaju prispjele i evidentirane prigovore/žalbe, pristupaju provjeri navoda i utvrđivanju eventualnog dokaznog materijala koji prilaže podnositelj (korisnik), u cilju utvrđivanja njihove opravdanosti.

U ovisnosti od vrste prigovora/žalbe, Predstavnik rukovodstva za kvalitetu provodi preliminarno istraživanje u cilju određivanja značaja i validnosti prigovora/žalbe. Provjerava tijek uzorka od prijema, ispitivanja do izdavanja Izvješća o ispitivanju, kao i svih elemenata koji mogu utjecati na ispravnost rezultata ispitivanja.

Ako se provjerom navoda i uvidom u odgovarajuće zapise ustanovi da je prigovor/žalba neopravdana, Predstavnik rukovodstva za kvalitetu izvješćuje o tome korisnika. Ako se provjerom navoda i uvidom u odgovarajuće zapise ustanovi da je prigovor/žalba opravdana, Predstavnik rukovodstva za kvalitetu izvješćuje Ravnatelja i pristupa rješavanju prigovora/žalbe.

U analizi i rješavanju prigovora ne sudjeluju osobe odnosno djelatnici Zavoda na koje se prigovor odnosi.

## 5.5 Rješavanje prigovora/žalbe

Kada se pojavi prigovor/žalba i ukoliko se ocijeni opravdanost prigovora/žalbe, odnosno postojanje neusuglašenosti, Predstavnik rukovodstva za kvalitetu inicira poduzimanje korektivnih mjera kao odgovor na prigovor/žalbu, u skladu sa Procedurom za korektivne mjere PR-1-19 (Shema 1).



Shema 1. Postupak rješavanja prigovora

Predstavnik rukovodstva za kvalitetu, rukovoditelj Odjela i rukovoditelj Laboratorija su odgovorni za dalji postupak rješavanja neusuglašenosti, za analizu uticaja neusuglašenosti na prethodne rezultate i poduzimanje mjera korektivnih vezanih za nastavak posla.

Rezultati preispitivanja i rješavanja prigovora zapisuju se u Obrazac za preispitivanje prigovora OB-1-88, kojeg odobrava Ravnatelj. U obrazac Registar prigovora OB-1-89 evidentiraju se svi osnovani prigovori kao i neusuglašenosti i poduzete korektivne radnje.

## 5.6 Dostavljanje odluke po prigovoru/žalbi podnosiocu

O rezultatima preispitivanja prigovora obavještava se podnositelj u pisanom obliku (poštom, e-mailom). U slučaju potrebe, rezultati dodatnih/naknadnih analiza se dostavljaju korisniku u vidu novog Izvješća o ispitivanju sukladno Proceduri za izvješćivanje o ispitivanju PR-1-13, uz ispriku, bez naplate.

## 5.7 Praćenje i mjere za poboljšanje

Analiza prispjelih reklamacija, prigovora/žalbe i sugestija tijekom godine, rezultati dobiveni nakon propisanih i provedenih korektivnih i preventivnih mjera, učestalost javljanja određenih kategorija reklamacija i prigovora/žalbe se analizira najmanje jednom godišnje na sastancima rukovodstva u skladu sa Procedurom za preispitivanje od strane rukovodstva PR-1-21.

Kao rezultat preispitivanja donose se mjere za unapređenje, poboljšanje postojećeg sustava upravljanja kvalitetom u cilju povećanja zadovoljstva korisnika i ostalih zainteresiranih strana.

## 6 Zapisi

Broj obrasca	Naziv zapisa	Arhiviranje			Odgovorna osoba
		Mjesto	Način	Rok (god)	
OB-1-88	Obrazac za preispitivanje prigovora	Arhiva	Elektronski / papir	4	Predstavnik rukovodstva za kvalitetu
OB-1-89	Registar prigovora	Arhiva	Elektronski / papir	4	Predstavnik rukovodstva za kvalitetu

## 7 Dokumentacija

Ova procedura nema dokumentacije.

"Kraj dokumenta"