



ИНОВАЦИОНИ ЦЕНТАР МАШИНСКОГ ФАКУЛТЕТА  
У БЕОГРАДУ д.о.о  
Центар за квалитет

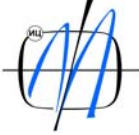
РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА  
И ЖАЛБИ КОРИСНИКА  
СК.Р.000.007

<b>Израдио:</b>  <i>Заменик Руководиоца квалитета у ЛТТ</i>	<b>Одобрио:</b>  <i>Руководилац центра за квалитет</i>	<b>Прегледао:</b>  <i>Руководилац Лабораторије за топлотне турбомашине</i>
<b>Датум:</b> 04.06.2022.  <b>Потпис:</b> <i>Дејан Ђукановић</i> <i>Дејан Ђукановић, дипл.инж.маш</i>	<b>Датум:</b> 28.06.2022.  <b>Потпис:</b> <i>Александар Петровић</i> <i>Проф. др Александар Петровић</i>	<b>Датум:</b> 27.06.2022.  <b>Потпис:</b> <i>Милан Петровић</i> <i>Проф. др Милан Петровић</i>

Издање: 03

Датум: 28.06.2022.

Копија бр: 03


	<b>РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ КОРИСНИКА</b>	Страна: 2 од 7
		Ревизија 0
<b>ИНОВАЦИОНИ ЦЕНТАР МАШИНСКОГ ФАКУЛТЕТА У БЕОГРАДУ д.о.о.</b> <i>Центар за квалитет</i>	<b>СК.Р.000.007</b>	Издање 3

## САДРЖАЈ

1. ПРЕДМЕТ .....	3
2. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ .....	3
3. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА.....	3
4. ОПИС АКТИВНОСТИ.....	4
4.1. Принципи поступка решавања приговора .....	4
4.2. Врсте приговора .....	4
4.3. Поступак решавања приговора .....	5
4.3.1 Начин рада Комисије за решавање приговора .....	5
4.3.1.1 Формирање Комисије за решавање приговора .....	5
4.3.1.2 Рад Комисије за решавање приговора .....	5
4.4. Анализа и валидирање приговора, притужби и жалби корисника.....	7
5. УПУТСТВА И ЗАПИСИ .....	7

## ДИСТРИБУТИВНА ЛИСТА

- Руководилац Центра за квалитет
- Руководиоци лабораторија

	<b>РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ КОРИСНИКА</b>	Страна: 3 од 7
		Ревизија 0
<b>ИНОВАЦИОНИ ЦЕНТАР МАШИНСКОГ ФАКУЛТЕТА У БЕОГРАДУ д.о.о.</b> <i>Центар за квалитет</i>	<b>СК.Р.000.007</b>	Издање 3

## 1. ПРЕДМЕТ

Предмет ове процедуре је дефинисање активности, одговорности и овлашћења у поступку решавања приговора, жалби, оспоравања корисника у одговарајућим Лабораторијама ИЦМФ ЦК.

За успостављање, примену и одржавање ове процедуре одговоран је руководилац центра за квалитет.

Ову процедуру спроводе је сви запослени у Лабораторији ИЦМФ ЦК укључени у реализацију активности описаних овом процедуром.

## 2. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

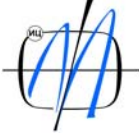
У овој процедури примењују се термини и дефиниције дате у SRPS ISO 9000:2015, Системи менаџмента квалитетом - Основе и речник и ISO/IEC Guide 2:2004, Standardization and related activities -- General vocabulary. Ради бољег разумевања материје изложене у овој процедури, користе се следећи термини и дефиниције:

- Приговор:** – исказ незадовољства било које особе или организације упућен лабораторији, у вези са активностима или резултатима те лабораторије, на који се очекује одговор.
- Жалба:** – захтев корисника упућен Лабораторији за испитивање да поново размотри било коју по корисника неповољну одлуку лабораторије, а која се односи послове које спроводи лабораторија.

## 3. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- а) Ова процедура произлази из Пословника о квалитету.
- б) Поступци дефинисани у овој процедури ослањају се на следећа документа:
- SRPS ISO 9000:2015, Систем менаџмента квалитетом – Основе и речник,
  - SRPS ISO 9001:2015, Систем менаџмента квалитетом – Захтеви,
  - ISO/IEC Guide 2:2004., Standardization and related activities - General vocabulary,
  - SRPS ISO/IEC 17025:2017, Општи захтеви за компетентност лабораторија за испитивање и лабораторија за еталонирање,
  - СК.Р.000.009, Корективне мере,
  - СК.Р.000.011, Преиспитивање од стране руководства.

Наведена документа су била важећа у време издавања ове процедуре. Сва документа су подложна изменама, па се корисници ове процедуре упућују на коришћење најновијег издања наведених докумената.

	<b>РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ КОРИСНИКА</b>	Страна: 4 од 7
		Ревизија 0
<b>ИНОВАЦИОНИ ЦЕНТАР МАШИНСКОГ ФАКУЛТЕТА У БЕОГРАДУ д.о.о.</b> <i>Центар за квалитет</i>	<b>СК.Р.000.007</b>	Издање 3

## 4. ОПИС АКТИВНОСТИ

### 4.1. Принципи поступка решавања приговора

Решавања приговора у одговарајућој Лабораторији ИЦМФ ЦК спроводи се на основу следећих основних принципа:

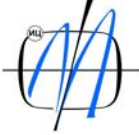
- сви корисници и подносиоци захтева за испитивање, односно захтева за еталонирање имају право да поднесу приговор на активности које обавља одговарајућа Лабораторија ИЦМФ ЦК, или на резултате тих активности, као и на конкретне носиоце тих активности који су били инволвирани у предметне активности одговарајуће Лабораторије ИЦМФ ЦК;
- незадовољство корисника може бити исказано у виду приговора, притужбе и жалбе;
- корисник и/или подносиоц захтева има право да све приговоре, притужбе и жалбе, достави Лабораторији ИЦМФ ЦК, у писаној форми, наслови приговор на руководиоца лабораторије или у извесним случајевима, у зависности од типа и врсте приговора, притужбе и жалбе, руководиоцу центра и/или директору ИЦМФ;
- особље Лабораторије ИЦМФ ЦК је у обавези да упути корисника на начин подношења приговора, притужбе и жалбе, односно да га упозна са предметном процедуром;
- Лабораторија ИЦМФ ЦК ставља на увид предметну процедуру свим подносиоцима приговора, притужби и жалби, односно било којој заинтересованој страни на њен захтев. Основни опис процеса дат је на веб страни Лабораторије ИЦМФ ЦК.

### 4.2. Врсте приговора

Приговор корисника може бити:

1. Оспоравање применљивости стандарда, техничког прописа или другог документа на основу којих је обављено испитивање.
2. Оспоравање резултата испитивања датих у Извештају о испитивању односно Уверења о еталонирању.
3. Оспоравање мишљења, односно тумачења датог у Извештају о испитивању.
4. Приговор на одступање од правила и поступака испитивања/еталонирања од стране одговарајуће Лабораторије ИЦМФ ЦК.
5. Приговор на садржај Извештаја о испитивању, односно Уверења о еталонирању (нетачни подаци у Извештају о испитивању, Уверењу о еталонирању).
6. Приговор на непоштовање клаузула из Понуде/Уговора о испитивању/еталонирању.
7. Приговор на фактурисане трошкове испитивања/еталонирања.
8. Приговор на прекорачење договорених рокова испитивања/еталонирања.
9. Приговор/притужба/жалба на остале активности одговарајуће Лабораторије ИЦМФ ЦК и њених чланова приликом реализације одговарајућих активности Лабораторије ИЦМФ ЦК, на носиоце активности и опрему која се користи у поступку испитивања/еталонирања.

Након пријема приговора, притужби и жалби корисника, Лабораторија ИЦМФ ЦК потврђује да ли је приговор у вези са лабораторијским активностима за које је она одговорна и, уколико јесте, тада се њиме бави.

	<b>РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ КОРИСНИКА</b>	Страна: 5 од 7
		Ревизија 0
<b>ИНОВАЦИОНИ ЦЕНТАР МАШИНСКОГ ФАКУЛТЕТА У БЕОГРАДУ д.о.о.</b> <i>Центар за квалитет</i>	<b>СК.Р.ООО.007</b>	Издање 3

Након дефинисања адекватности приговора, односно жалбе, исте се евидентирају у оквиру одговарајуће Лабораторије ИЦМФ ЦК, кориснику се потврђује пријем приговора, а у циљу преиспитивања од стране руководства, на нивоу центра за квалитет, о њима се обавештава и руководиоца центра.

Руководилац лабораторије води евиденцију о свим поднетим приговорима, притужбама и жалбама на обрасцу *СК.Р.ООО.007 Евиденција приговора/притужби/жалби*, уносећи основне податке о приговору, притужби или жалби, као што су:

- редни број,
- број приговора/притужбе/жалбе,
- број предмета на који се приговор/притужба/жалба односи,
- кратак опис приговора/притужбе/жалбе,
- врста приговора/притужбе/жалбе (према класификацији датој у овој процедури),
- датум пријема приговора/притужбе/жалбе.

### **4.3. Поступак решавања приговора**

У зависности од навода у приговору, притужби односно жалби, решавање исте спроводи или руководиоца лабораторије или комисија за решавање жалбе која се формира на предлог руководиоца лабораторије или руководиоца центра за квалитет.

#### **4.3.1 Начин рада Комисије за решавање приговора**

##### **4.3.1.1 Формирање Комисије за решавање приговора**

Руководилац лабораторије по потреби доноси решење о формирању Комисије за решавање жалбе и именује председника Комисије.

Комисија има задатак да размотри поднети приговор, притужбу и/или жалбу и донесе одговарајућу одлуку.

Чланови комисије не могу да буду испитивачи који су учествовали у предметном поступку испитивања, односно еталонирања.

##### **4.3.1.2 Рад Комисије за решавање приговора**

Рад комисије за решавање приговора, притужбе, или жалбе одвија се у следећим фазама:

- a) Након пријема приговора, притужбе или жалбе корисника Лабораторија ИЦМФ ЦК потврђује да ли је приговор у вези са лабораторијским активностима за које је она одговорна и, уколико јесте, тада се њиме бави.
- b) Након дефинисања адекватности приговора, односно жалбе, исте се евидентирају у оквиру одговарајуће Лабораторије ИЦМФ ЦК, и кориснику се потврђује пријем приговора.
- c) Руководилац Лабораторије ИЦМФ ЦК по потреби формира комисију за разматрање поднетог приговора, притужбе и/или жалбе.
- d) Комисија разматра поднети приговор, притужбу, или жалбу и утврђује предмет спора и констатује га у писаној форми, као и план активности за отклањање евентуалне неусаглашености која је била узрок жалбе или оспоравања корисника. О присутним члановима и донетим одлукама на састанку комисије води се записник у слободној

	<b>РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ КОРИСНИКА</b>	Страна: 6 од 7
		Ревизија 0
<b>ИНОВАЦИОНИ ЦЕНТАР МАШИНСКОГ ФАКУЛТЕТА У БЕОГРАДУ д.о.о.</b> <i>Центар за квалитет</i>	<b>СК.Р.000.007</b>	Издање 3

форми.

- e) Комисија Лабораторије за испитивање писаним путем обавештава подносиоца приговора (жалбе) о свим предузетим активностима у циљу њеног решавања. Исоходе који се саопштавају подносиоцу приговора, у Лабораторији за испитивање сачињавају, преиспитују и одобравају појединци (особље одговарајуће Лабораторије ИЦМФ ЦК) који нису били укључени у лабораторијске активности на које се приговор односи.
- f) На захтев корисника или уколико је то неопходно, председник Комисије може да предложи да састанку Комисије присуствује и подносилац жалбе.
- g) Записник се прослеђује свим члановима Комисије и руководиоцу лабораторије на валидирање.
- h) Завршетком рада по предметном спору Комисија се распушта.

Уколико се ради о приговору/притужби одлука Руководиоца лабораторије може бити:

- Приговор се прихвата – Руководилац лабораторије ИЦМФ ЦК усаглашава решење приговора са корисником (нпр.: издавање новог рачуна и сл.).
- Приговор се одбија – Руководилац лабораторије ИЦМФ ЦК извештава корисника у складу са предметном процедуром.

У случају да корисник није задовољан предузетим активностима Лабораторије ИЦМФ ЦК, поводом свога приговора/притужбе, руководиоца лабораторије је у обавези да га упуту да се писаним путем обрати вишој инстанци (жалба), руководиоцу центра или директору ИЦМФ, а у крајњој инстанци и националном акредитационом телу. Кад год је то могуће Лабораторија ИЦМФ, Центар за квалитет, или Иновациони центар обавештава подносиоца приговора о завршетку поступка са приговором.

У зависности од врсте и типа жалбе Руководилац центра за квалитет, односно директор Иновационог центра формира Комисију за решавање жалбе, у којој активно учествује и званични представник лабораторије, као и друге особе које именује руководиоца центра за квалитет или његов директор. Комисија доноси одлуке по принципу концензуса и о истој је дужна да обавести како корисника, тако и Руководиоца лабораторије.

Одлука (исход) Комисије за решавање жалби може да буде:

- Жалба се прихвата – испитивање се понавља о трошку Лабораторије.
- Жалба се прихвата – испитивање се понавља о трошку корисника (трошкови поновљеног испитивања се утврђују уз сагласност корисника).
- Жалба се прихвата – издаје се нови Извештај о испитивању или Уверење о еталонирању са исправљеним подацима.
- Жалба је неоправдана – руководиоца лабораторије архивира сву документацију о поступку решавања жалбе корисника.

Руководилац лабораторије је обавезан да у случајевима прихваћене жалбе предузме одговарајуће активности које ће обезбедити минимизирање и уклањање последица по кориснике услуга Лабораторије ИЦМФ ЦК, проистекле из неусаглашености у раду лабораторије у што краћем временском периоду.

Предузете активности на основу поднете жалбе/приговора се прате и врши се оцена њихове ефективности и ефикасности, о чему руководиоца лабораторије води евиденцију у оквиру записа *СК.Р.000.007 Евиденција приговора/притужби/жалби*.

	<b>РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ КОРИСНИКА</b>	Страна: 7 од 7
		Ревизија 0
<b>ИНОВАЦИОНИ ЦЕНТАР МАШИНСКОГ ФАКУЛТЕТА У БЕОГРАДУ д.о.о.</b> <i>Центар за квалитет</i>	<b>СК.Р.000.007</b>	Издање 3

#### 4.4. Анализа и валидирање приговора, притужби и жалби корисника

Лабораторија ИЦМФ ЦК је одговорна за сакупљање и верификовање свих неопходних информација у циљу валидирања приговора, као у осталом и за све одлуке на свим нивоима за процес поступања са приговорима.

Руководилац лабораторије, једном годишње, анализира документацију о жалбама корисника и доставља руководиоцу центра за квалитет образац *СК.Ф.000.007 Евиденција приговора/притужби/жалби*.

Руководилац Центра за квалитет, на крају године анализира приговоре, притужбе и жалбе, валидира их, и о истоме обавештава руководиоца квалитета и по потреби директора ИЦМФ, заједно са предлогом даљих активности.

Приговори, притужбе и жалбе су предмет редовног годишњег преиспитивања од стране руководства, како је и детаљније описано процедуром СК.Р.000.011, Преиспитивање од стране руководства.

#### 5. УПУТСТВА И ЗАПИСИ

Из ове процедуре не произлазе упутства.

Из ове процедуре произлазе следећи записи:

- СК.Ф.000.007, *Евиденција приговора/притужби/жалби*.