



Mješoviti holding "Elektroprivreda Republike Srpske"
Matično preduzeće a.d. Trebinje - zavisno društvo
"Istraživačko razvojni centar elektroenergetike - IRCE"
akcionarsko društvo, Istočno Sarajevo



Vuka Karadžića 17 • 71123 Istočno Sarajevo • tel/fax: +387 (57) 342-014 • Tel.: +387 (57) 340-316 • E-mail: irce@teol.net

Okružni privredni sud I.Sarajevo Br. 061-0-REG-12-000 387;
Matični broj: 1056166; PDV: 400543080007; JIB: 4400543080007;

Žiro računi: NLB Razvojna banka a.d. B.Luka 562 012 00003124 41;
Nova Banka a.d. Filijala I.Sarajevo 555 002 0855 473 378

	Prigovori	QP 7.9-01
---	------------------	------------------

PRIGOVORI

Izdanje II	Izradio	Preispitali		Saglasan	Odobrio
Ime i prezime	Željka Grgić-Vuletić	Velibor Vidić	Igor Krajišnik	Željka Grgić-Vuletić	Aleksandar Todorović
Funkcija	Rukovodilac kvaliteta	Rukovodilac o.j. LNN	Rukovodilac o.j. LVN	Rukovodilac kvaliteta	Direktor
Datum	13.09.2021.	13.09.2021.	13.09.2021.	13.09.2021.	13.09.2021.
Potpis					

Na osnovu Poslovnika kvaliteta QP 000, Procedura QP 7.9-01, Prigovori, stupa na snagu 14.09.2021. i obavezna je za primjenu u laboratorijama ZD „IRCE“ a.d.

SPISAK DISTRIBUCIJE PROCEDURE:

Primjerak	Original	Kopija 1	Kopija 2	Kopija 3	Kopija 4	Kopija 5
Dostavljeno	Rukovodilac kvaliteta	Direktor	Rukovodilac o.j. LETM	Rukovodilac o.j. LNN	Rukovodilac o.j. LVN	Rukovodilac službe za opšte, pravne i finansijske poslove



SADRŽAJ:

1. PREDMET	3
2. PODRUČJE PRIMJENE	3
3. ODGOVORNOSTI.....	3
4. DEFINICIJE	3
5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA.....	3
6. POSTUPAK	4
6.1 Dostavljanje prigovora.....	4
6.2 Razmatranje i rešavanje prigovora	4
6.3 Sprovođenje korektivnih mjera i verifikacija sprovedenih mjera	5
6.4 Rješenje prigovora	5
6.5 Izrada izvještaja	5
7. UPUTSTVA I ZAPISI	5
8. PRILOZI.....	5

	Prigovori	QP 7.9-01
---	------------------	------------------

1. PREDMET

Ovom procedurom se opisuje način rješavanja prigovora korisnika usluga ispitivanja Laboratorije ZD „IRCE“ a.d.

Procedurom se utvrđuje redoslijed aktivnosti postupka u kome Komisija za rješavanje prigovora (u daljem tekstu „Komisija“) raspravlja i odlučuje o prigovorima korisnika usluga Laboratorija ili prigovorima ostalih zainteresovanih strana (u daljem tekstu: podnosilac prigovora).

2. PODRUČJE PRIMJENE

Procedura definiše način prijema prigovora i postupak njihovog rešavanja.

Razmatranje prigovora se usmjerava na smanjenje ili potpuno otklanjanje uzroka neusaglašenosti usluga koji dovode do gubitka ugleda, povjerenja kod kupaca i gubitka tržišta.

Ovu proceduru primjenjuje osoblje Laboratorija (rukovodilac kvaliteta i/ili članovi komisije) pri rješavanju prigovora na usluge ispitivanja Laboratorija. U postupku rešavanja prigovora koji je opisan ovom procedurom, Komisija odlučuje u granicama zahtjeva iz prigovora i svojih ovlaštenja.

Prigovori se mogu odnositi i na aktivnosti Laboratorija koji uključuju postupke rada zaposlenih u Laboratoriji.

3. ODGOVORNOSTI

Za uspostavljanje, primjenu i održavanje ove procedure odgovoran je rukovodilac kvaliteta.

Ovu proceduru sprovode:

- rukovodioci laboratorija,
- inženjeri ispitivači i
- izvršioc koji učestvuju u postupku rješavanja prigovora korisnika laboratrijskih usluga.

4. DEFINICIJE

U ovoj proceduri se koriste termini i definicije dati u standardima ISO 17000 i ISO/IEC 17025 i slijedeća definicija:

Prigovor je izraz nezadovoljstva, upućen Laboratoriji od strane bilo koje osobe ili organizacije, a u vezi sa aktivnostima Laboratorija na koje se očekuje odgovor.

5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- Poslovník kvaliteta QP 000,
- Standard BAS EN ISO/IEC 17025.

	Prigovori	QP 7.9-01
---	------------------	------------------

6. POSTUPAK

6.1. Dostavljanje prigovora

Podnosilac Laboratoriji podnosi prigovor koji mora biti obrazložen i potkrijepljen dokumentovanim dokazima u pisanoj formi.

Prigovor može da se uloži u roku od 10 (deset) dana od kada je podnosiocu prigovora dostavljena dokumentacija o predmetu u vezi koga podnosi prigovor.

6.2. Razmatranje i rešavanje prigovora

Odgovornost za sprovođenje postupka rješavanja prigovora u Laboratoriji ima rukovodilac kvaliteta.

Organ nadležan za sprovođenje postupka rješavanja prigovora u Laboratoriju je Komisija.

Komisiju čine rukovodilac kvaliteta, rukovodioci laboratorija (LNN, LVN, LETM) osim onog na čiju org. jedinicu se prigovor odnosi i jedan tehničar – ispitivač kao zapisničar.

U postupku prijema prigovora upućenog Laboratoriji, Komisija ispituje blagovremenost i osnovanost primljenog prigovora.

Komisija je dužna da razmotri osnovanost prigovora i da donese odluku da li je prigovor upućen Laboratoriji osnovan ili ne (slobodna forma na memorandumu preduzeća) u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema prigovora.

Neblagovremene i neosnovane prigovore Komisija odbacuje svojom odlukom i o tome dopisom na memorandumu obavještava podnosioca.

Odluka (memorandum) o opravdanosti prigovora sadrži: uvod, opis, obrazloženje, pravnu pouku i potpis.

Ukoliko je prigovor osnovan, Komisija za rješavanje prigovora je, u opsegu njenog odlučivanja, dužna da u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja prigovora odluči po istom.

Komisija odlučuje na raspravi na koju se po potrebi poziva podnosilac prigovora. Poziv na raspravu upućuje se podnosiocu prigovora preporučenom pošiljkom najkasnije 5 (pet) dana pred raspravu. Poziv za raspravu je zapis u slobodnoj formi i sadrži oznaku predmeta prigovora, mjesto, dan i sat održavanja rasprave i napomenu da će se rasprava održati u odsustvu podnosioca prigovora ukoliko on ne pristupi raspravi.

Rasprava počinje čitanjem prigovora i uvidom u isprave prezentovane od strane podnosioca i druge isprave koje se mogu koristiti za donošenje odluke o prigovoru.

O raspravi po prigovoru određeni zapisničar vodi zapisnik u slobodnoj formi na memorandumu preduzeća. Zapisnik sadrži datum, vrijeme i mjesto održavanja rasprave, predmet rasprave, sastav komisije, naziv podnosioca prigovora, bitnu sadržinu toka rasprave. Zapisnik potpisuje predsjednik komisije, podnosilac prigovora i zapisničar.

Navedeni zapisnik ujedno predstavlja i odluku komisije za rješavanje prigovora, koja obavezno sadrži zaduženje laboratoriji na čiji rad se prigovor odnosi da pokrene postupak rješavanja neusaglašenosti koja je bila uzrok primljenog prigovora, ako je on opravdan i prihvaćen.

Odluka Komisije sadrži: uvod, opis, obrazloženje, mjere koje se moraju preduzeti da bi se otklonila neusaglašenost, pravnu pouku koja se obično odnosi na postupanje podnosioca prigovora ako ne prihvata zaključke iz zapisnika i potpis predsjednika komisije.

Pismeni otpisak odluke (zapisnik) dostavlja se preporučenom pošiljkom podnosiocu prigovora u roku od 3 (tri) dana od dana odlučivanja po prigovoru.



6.3. Sprovođenje korektivnih mjera i verifikacija sprovedenih mjera

Nosioci aktivnosti za koje su utvrđene korektivne mjere, moraju ih sprovesti u zadatom roku.

6.4. Rješenje prigovora

Nakon otklanjanja neusaglašenosti koja je izazvala prigovor Laboratorija je dužna obavijestiti podnosioca prigovora o završetku tog procesa kao i dostaviti mu dokumentaciju koja je proizišla kao rezultat rješavanja prigovora.

Ukoliko postupak rješavanja prigovora potraje duže od roka propisanog ovom procedurom, iz razloga za koje je odgovorna Laboratorija ili na koje Laboratorija ne može da utiče, lice koje je podnijelo prigovor mora se periodično obavještavati o toku procesa rješavanja prigovora.

6.5. Izrada izvještaja

Poslije verifikacije sprovedenih mjera, laboratorija dostavlja korisniku (ponovljeni) izvještaj o ispitivanju, uz pisano obavještenje o izvršenim korektivnim mjerama.

U Laboratoriji se vodi evidencija dokumenata o podnijetim prigovorima i izvještaja o ispitivanju na koje se prigovor odnosi.

Pored prigovora, evidencija mora da sadrži i opis, odnosno popis svih aktivnosti preduzetih u vezi sa prigovorima i sve korektivne mjere i mjere poboljšavanja preduzete iz usvojenog prigovora.

Podnošenje prigovora, istražne radnje i odluka o prigovoru ne smiju izazvati bilo kakvu diskriminatorску mjeru protiv podnosioca.

7. UPUTSTVA I ZAPISI

Iz ove procedure ne proizlaze uputstva.

U postupku primjene ove procedure koriste se slijedeći zapisi:

Zapisi:

Red. br.	Obrazac	Naziv
1.	Slobodna forma	Odluka o opravdanosti prigovora (obavještenje o odbijanju/prihvatanju prigovora na memorandumu ZD „IRCE“ a.d.)
2.	Slobodna forma	Odluka o prigovoru kupca (na memorandumu ZD „IRCE“ a.d.)
3.	QR 7.9-01-01	Registar prigovora
4.	QR 7.10-02-01	Zapisnik o utvrđenoj neusaglašenosti/potencijalnoj neusaglašenosti
5.	QR 8.7-03-02	Analiza uzorka neusaglašenosti i korektivna mjera

8. PRILOZI

Ova procedura nema priloge.