

UPUTSTVO ZA POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Ovim uputstvom je opisan proces postupanja sa reklamacijama/prigovorima/žalbama, u cilju informisanja korisnika usluga sektora Laboratorije, kompanije Mega Infrastructure d.o.o. Beograd-Savski Venac. Uputstvo je u skladu sa procedurom koju primenjuje laboratorija **P - 9.1.2 Zadovoljstvo korisnika**.

Prigovorom se smatra svako iskazano nezadovoljstvo korisnika koje može biti žalba, reklamacija, primedba ili zahtev za nadoknadu štete usled postojanja razlika između ugovorenog i ostvarenog kvaliteta, kvantiteta ili načina isporuke proizvoda i usluga.

Prigovori koji se odnose isključivo na Laboratoriu, kompanije APIAN DOO BEOGRAD, se mogu ticati nepoštovanja roka izvršenja ugovorene laboratorijske aktivnosti, poštovanja roka dostavljanja izveštaja o ispitivanju, samog sadržaja izveštaja, kao i poverljivosti podataka. Osim prethodno navedenih mogućnosti za podnošenje prigovora, korisnik može izraziti nezadovoljstvo na postupak uzorkovanja, izbor metoda koje se koriste pri ispitivanju, kao i na krajnje rezultate.

2. ODGOVORNOST

Za uspostavljanje, primenu i održavanje ovog uputstva odgovoran je Šef laboratorije. Dok za njegovo sprovođenje odgovornost nose i zaposleni.

Ishode prigovora preispituje, odobrava i saopštava odgovorno lice koje nije uključeno u laboratorijske aktivnosti na koje se prigovor odnosi.

3. POSTUPAK

3.1. Prijem i evidencija prigovora

Sve prigovore je moguće dostaviti laboratoriji u pisanoj formi, putem email-a ili slanjem zvaničnog pisma. Po prijemu one se evidentiraju u obrazac **Obr. br. 9.1.2.2 Zapisnik o prigovoru** od strane Šefa laboratorije. O evidentiranom prigovoru se mora upoznati i rukovodstvo kompanije.

U slučaju upućivanja prigovora usmenim putem, zaposleni koji je imao kontakt treba uputiti predstavnika korisnika da izrečene usmene navode potvrdi pisanim putem, kako bi to bile validne dokumentovane informacije u skladu sa procedurom kompanije.

Sadržaj treba da se sastoji od imena podnosioca (naziv kompanije) koji ulaže prigovor, punu adresu podnosioca prigovora i razlog zbog kojeg podnosi prigovor. U slučaju da



prigovor nije jasno i precizno definisan, rukovodstvo laboratorije uspostavlja komunikaciju sa korisnikom radi dobijanja dodatnih informacija.

Po prijemu prigovora, korisniku na njegov zahtev treba dostaviti **U – 9.1.2.5 Uputstvo za postupak rešavanja prigovora**.

3.2. Analiza reklamacija

Nakon prijema prigovora rukovodstvo laboratorije mora utvrditi da li je opravdan i u vezi sa aktivnostima laboratorije koje ona obavlja. Šef laboratorije dodeljuje odgovornoj osobi zaduženje da sprovede postupak rešavanja prigovora, koja nije uključena u laboratorijske aktivnosti na koje se prigovor odnosi. Potom odgovorna osoba popunjava **Obr. br. 9.1.2.3 Odluku o prihvatanju/odbacivanju prigovora**. U zapisniku je potrebno detaljno navesti i objasniti razloge koji su doveli do donošenja određene odluke. Nakon što se predložena odluka dostavi najvišem rukovodstvu i bude overena sa njihove strane, neophodno je dostaviti je podnosiocu prigovora. Ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan ishodom odluke, obavezno je ostaviti mu mogućnost za ulaganje žalbe, a u odluci je potrebno navesti način dostavljanja žalbe kao i kontakte putem kojih podnosilac može dobiti dodatna obrazloženja.

Na osnovu sprovedene analize i preispitivanja opravdanosti prigovora, utvrđuju se uzroci nastajanja prigovora i mogućih neusaglašenosti koje se sprovodi u skladu sa procedurom **P – 8.7. Upravljanje neusaglasenim izlaznim elementima**.

Načini rešavanja prigovora mogu biti kroz proveru rezultata, ponavljanje ispitivanja na zadržanim ili na novim uzorcima. Pri čemu se mogu proveriti i koraci koji prethode samom ispitivanju, kao i sama merna oprema.

3.3. Predlaganje korektivnih mera

Nakon utvrđivanja opravdanosti reklamacije, odgovorna osoba za rešavanje prigovora na osnovu obrazloženja ili utvrđene neusaglašenosti, definiše i pokreće korektivne mere u skladu sa procedurom **P - 10.2 Korektivne mere**.

3.4. Obaveštavanje podnosioca prigovora

Podnosilac prigovora se mora obavestiti o rezultatima rešavanja reklamacije, bez obzira da li je ista prihvaćena ili odbačena.

Dostavljanjem zapisnika **Obr. br. 9.1.2.3 Odluku o prihvatanju/odbacivanju prigovora** se obrazlaže što detaljnije odluka o prihvatanju/odbacivanju prigovora, kao i korektivne mere koje su predložene i usvojene.

U slučaju da laboratorija nije uspeła da otkrije uzrok neusaglašenosti, ili korisnik nije zadovoljan načinom rešavanja prigovora, može se ponuditi nekoliko opcija:

- Angažovanje nezavisne akreditovane laboratorije, prihvatljive za obe strane;
- Prisustvo korisnika tokom obavljanja laboratorijskih aktivnosti koje su predmet prigovora;



- Učestvovanje korisnika pri rešavanju prigovora.

Obaveštavanje korisnika o ishodu podnetog prigovora je zaduženje zaposlenog koji je odgovoran za rešavanje prigovora. Pre samog sopštavanja ishoda korisniku, neophodno je da ih odgovorna osoba za rešavanje prigovora sačini, preispita i odobri.

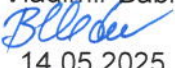
U slučaju prihvatanja prigovora, troškove rešavanja snosi laboratorija. Dok u slučaju odbacivanja, korisnik ima pravo na podnošenje žalbe koju će analizirati najviše rukovodstvo kompanije i laboratorije. O ishodu žalbe, korisnik će biti obavešten zvaničnim putem.

Nakon celokupnog postupka, potrebno je prikupiti povratne informacije od korisnika o zadovoljstvu rešavanja prigovora.

4. OBRASCI

Za ovo uputstvo koriste se sledeći obrasci:

- Obr. br. 9.1.2.2 Zapisnik o prigovoru
- Obr. br. 9.1.2.3 Odluku o prihvatanju/odbacivanju prigovora

	Izradio	Kontrolisao	Odobrio
Ime i prezime	Đorđe Tošković	Đorđe Tošković	Vladimir Babić
Potpis			
Datum	14.05.2025.	14.05.2025.	14.05.2025.