

	PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA	Oznaka:	Pr.790.01
		Izdanje/Revizija:	I-2/R-3
		Vrsta kopije:	ORIGINAL
		Primjenjuje se od:	27.03.2023.
		Strana:	1 od 4

	Izradio	Odobrio
Ime i prezime	Vesna Nikčević,dipl.ing.	Ivan Ivanović,dipl.ek.
Funkcija	Rukovodilac upravljanja kvalitetom	Izvršni direktor
Potpis		
Datum	Mart 2023.godine	Mart 2023.godine

IZMJENE I DOPUNE DOKUMENTA

Red. Broj	Poglavlje	Strana	Opis	Datum	Potpis
1.	.		Stari logo zamijenjen je novim	Decembar 2020	
2.			Zbog izbora novog Izvršnog direktora umjesto dokument odobrio Ranko Nikolić navedeno je dokument odobrio Ivan Ivanović	Maj 2022.	V. Nikčević
3.	.		Dokumentacija usaglašena sa novom organizacionom šemom Instituta za crnu metalurgiju AD.	Mart 2023.	V. Nikčević
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE

Ovom procedurom se propisuje postupak za primanje, vrednovanje i donošenje odluka o prigovorima u laboratorijama Instituta za crnu metalurgiju AD Nikšić (u daljem tekstu ICM).

Procedura za postupanje sa prigovorima je dostupna bilo kojoj zainteresovanoj strani na njen zahtjev i nalazi se na web sajtu Instituta za crnu metalurgiju AD Nikšić..

2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- MEST EN ISO/IEC 17025:2018 Opšti zahtjevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje
- Poslovnik o kvalitetu, Po.820.01

3. TOK PROCEDURE

Svi prigovori koji se odnose na laboratorijske aktivnosti dostavljaju se isključivo u pisanom obliku. Ukoliko korisnik prigovor uputi usmenim putem (u direktnom razgovoru ili telefonom), rukovodilac laboratorije obavještava korisnika da usmene navode mora da potvrdi pisanim putem, na svom memorandumu. Prigovori se upućuju na adresu Instituta, (Institut za crnu metalurgiju AD Nikšić, Vuka Karadžića bb, 81400 Nikšić), neposrednom predajom, ili putem e-mail-a. Rukovodilac laboratorije na koju se prigovor odnosi pisanim putem na Memorandumu ICM-a obavještava korisnika o prijemu prigovora.

Prigovor mora da sadrži podatke o podnosiocu prigovora i jasno naveden opis predmeta prigovora. Ukoliko se analizom prigovora utvrdi da prigovor nije u potpunosti jasan ili ne sadrži dovoljno podataka na osnovu kojih je moguće pokrenuti postupak za rješavanje, rukovodilac laboratorije stupa u kontakt sa podnosiocem prigovora, radi dopune podataka kojima će se prigovor kompletirati. Rukovodilac laboratorije zajedno sa izvršnim direktorom razmatraju osnovanost prigovora i donose Odluku da li je prigovor osnovan ili ne. Ukoliko prigovor nije osnovan rukovodilac laboratorije šalje korisniku Odluku o neprihvatanju prigovora na Memorandumu ICM-a koju potpisuje Izvršni direktor. Uz odluku o neprihvatanju prigovora podnosiocu prigovora se dostavljaju dokumentovani dokazi o neopravdanosti prigovora (to su najčešće dokumentovane neke dodatne laboratorijske aktivnosti kao napr. proverjera zapisa, ponovni proračune, upoređivanje dobijenih rezultata....)

Ukoliko se analizom utvrdi da je prigovor opravdan, rukovodilac laboratorije obavještava podnosioca prigovora na Memorandumu ICM-a da je prigovor usvojen i da je rješavanje u toku. Izvršni direktor formira komisiju (slobodna forma zapisa) za rješavanje prigovora. Komisiju za prigovore sačinjavaju rukovodilac laboratorije, rukovodilac upravljanja kvalitetom, kao i osoblje iz laboratorija koje nije bilo uključeno u obavljanju laboratorijskih aktivnosti na koje se prigovor odnosi. Komisija za rješavanje prigovora prikuplja sve neophodne informacije od osoblja koje je neposredno bilo uključeno ili povezano sa laboratorijskim aktivnostima koje su predmet prigovora. Ukoliko se prigovor odnosi na tačnost rezultata laboratorijskih ispitivanja mjere za rješavanje obuhvataju: provjeru zapisa, ponovne proračune, upoređivanje dobijenih rezultata i dr., a ukoliko je izvodljivo vrše se ponovna ispitivanja istom ili drugom metodom. Sve mjere koje se primjenjuju za rješavanje prigovora moraju biti dokumentovane.

Prilikom rješavanja prigovora ukoliko se za tim ukaže potreba mogu da se angažuju i nezavisne laboratorije.

Po izvršenoj analizi, Komisija za rješavanje prigovora sačinjava Izvještaj o ishodu prigovora na Memorandumu ICM-a koji svojim potpisom verifikuje izvršni direktor i isti se dostavlja podnosiocu

prigovora. Kao prilog ovog Izvještaja nalaze se dokumentovani dokazi sprovedenih korektivnih mjera koje su preduzete za rješavanje prigovora.

Svi prigovori koji se odnose na laboratorijske aktivnosti (opravdani i neopravdani), dostavljeni od strane korisnika upisuju se u Registar prigovora, Za.790.01.

4. PREGLED ZAPISA

Za.790.01, Registar prigovora;

5. PRILOZI

Prilog 1: Registar prigovora, Za.790.01;

–

6. ODGOVORNOST

Odogovornost za rješavanje prigovora imaju izvršni direktor, Rukovodilac laboratorije na koju se prigovor odnosi i Rukovodilac upravljanja kvalitetom.