

	INSTITUT ZA NUKLEARNE NAUKE „VINČA” Institut od nacionalnog značaja za Republiku Srbiju Univezitet u Beogradu TELO ZA VALIDACIJU I VERIFIKACIJU		Oznaka: PM.2.04
	Verzija: 1.0	Važi od: 15.12.2024.	Poziv na: QV.1.00 Strana 1 od 8

PROCEDURA: PV.2.04

PRIGOVORI I ŽALBE

Datum: 15.12.2024.	Izradio:	Odobrio:
---------------------------	-----------------	-----------------

	INSTITUT ZA NUKLEARNE NAUKE „VINČA” Institut od nacionalnog značaja za Republiku Srbiju Univezitet u Beogradu TELO ZA VALIDACIJU I VERIFIKACIJU		Oznaka: PM.2.04
	Verzija: 1.0	Važi od: 15.12.2024.	Poziv na: QV.1.00 Strana 2 od 8

Raspodela kopija:

Procedura *Prigovori i žalbe* izrađena je u 3 (tri) istovetna primerka koji su predati:

Red.br. kopije	Funkcija	Datum prijema	Potpis
1.	Direktor INN Vinča		
2.	Rukovodilac TVV		
3.	Zamenik rukovodioca TVV		

Odgovoran za proceduru:

Zamenik rukovodioca TVV

	INSTITUT ZA NUKLEARNE NAUKE „VINČA” Institut od nacionalnog značaja za Republiku Srbiju Univezitet u Beogradu TELO ZA VALIDACIJU I VERIFIKACIJU		Oznaka: PM.2.04
	Verzija: 1.0	Važi od: 15.12.2024.	Poziv na: QV.1.00 Strana 3 od 8

Tabela izmena i dopuna

Strana	Poglavlje	Sadržaj izmene ili dopune	Datum	Overa

	INSTITUT ZA NUKLEARNE NAUKE „VINČA” Institut od nacionalnog značaja za Republiku Srbiju Univezitet u Beogradu TELO ZA VALIDACIJU I VERIFIKACIJU		Oznaka: PM.2.04 Poziv na: QV.1.00
	Verzija: 1.0		Važi od: 15.12.2024. Strana 4 od 8

DEFINICIJE I SKRAĆENICE

QMS – Sistem menadžmenta

TVV – Telo za validaciju / verifikaciju gasova staklene baste (GHG)

INN Vinča - Institut za nuklearne nauke Vinča

1. PREDMET

Ova procedura reguliše aktivnosti u postupku rešavanja prigovora / žalbi korisnika u TVV.

2. PODRUČJE PRIMENE

Primenjuje se na sve aktivnosti validacije / verifikacije koje se sprovode u TVV.

3. ODGOVORNOST

Aktivnost	ODGOVORNOST		
	Direktor INN Vinča	Rukovodioc TVV	Zamenik rukovodioca TVV
Prijem i evidentiranje prigovora			✱
Sakupljanje informacija, analiza opravdanosti i utvrđivanje uzroka prigovora na rezultate validacije / verifikacije		✱	✱
Predlog za prihvatanje/odbijanje prigovora		✱	
Obaveštavanje korisnika i usaglašavanje rešenja		✱	
Definisanje dopunskih aktivnosti za rešavanje prigovora		✱	
Sprovođenje dopunskih aktivnosti validacije / verifikacije ili ispravka <i>Izveštaja o validaciji / verifikaciji</i> ili datih <i>Izjava</i>		✓	✱
Izvođenje dopunskih aktivnosti za otklanjanje prigovora			✱
Verifikacija rešenja prigovora	✓	✱	
Preispitivanje ishoda i odluka donetih na osnovu rešavanja prigovora	✱	✓	
Obrada podataka o rešenim prigorima korisnika			✱
Vođenje evidencije o prigorima			✱

Legenda: ✱ – odgovoran za obavljanje aktivnosti
 ✓ – verifikuje rezultate aktivnosti

	INSTITUT ZA NUKLEARNE NAUKE „VINČA” Institut od nacionalnog značaja za Republiku Srbiju Univezitet u Beogradu TELO ZA VALIDACIJU I VERIFIKACIJU		Oznaka: PM.2.04 Poziv na: QV.1.00
	Verzija: 1.0		Važi od: 15.12.2024. Strana 5 od 8

4. DOKUMENTI

Poslovnik o kvalitetu (QV.1.00)

Upravljanje neusaglašenostima i korektivne mere (PV.2.10)

Upravljanje rizicima i prilikama (PV.2.11)

Preispitivanje sistema menadžmenta (PV.2.08)

SRS EN ISO/IEC 17029 Ocenjivanje usaglašenosti – Opšti principi i zahtevi za tela za validaciju i verifikaciju

5. OPIS PROCEDURE

5.1 Postupanje sa žalbama / prigovorima

TVV kada primi žalbu / prigovor mora da bude odgovorno za prikupljanje svih neophodnih informacija za utvrđivanje da li su navodi iz žalbe / prigovora potvrđeni.

TVV mora da stavi do znanja da je primilo žalbu / prigovor, da obezbedi podnosiocu žalbe / prigovora ishod i, ako je primenljivo, izveštaje o napredovanju u rešavanju.

Opis procesa za postupanje sa žalbama / prigovorima TVV omogućava da bude dostupan svakoj zainteresovanoj strani.

Po prijemu prigovora, TVV mora da potvrdi da se prigovor odnosi na njegove aktivnosti validacije / verifikacije i ako je tako, mora da rešava prigovor. TVV je odgovorno za sve odluke tokom procesa postupanja sa žalbama.

Istraživanje i rešavanje žalbi / prigovora koje sprovodi TVV ne smeju da rezultiraju nikakvim diskriminatorskim merama.

Odluku o žalbi moraju da donesu ili da je preispitaju i odobre pojedinci koji nisu bili uključeni u odlučivanje o predmetu žalbe koja je u pitanju.

Prigovore moraju da rešavaju ili da ih preispitaju i odobre pojedinci koji nisu bili uključeni u prigovor koji je u pitanju. Onda kada resursi to ne dozvoljavaju, alternativni pristup ne sme da kompromituje nepristrasnost.

5.2 Prijem i evidencija prigovora / žalbe

Sve prigovore /žalbe na sprovedene validacije / verifikacije prima i evidentira Zamenik rukovodioca TVV. Rukovodioc TVV ostvaruje kontakt sa korisnikom i od njega prikuplja sve informacije o iznetom prigovoru, uz nastojanje da prigovori u pisanom obliku budu dostavljeni od strane samog korisnika. Za sve prigovore Zamenik rukovodioca TVV otvara obrazac *Zapisnik o prigovoru /žalbi korisnika (ZK.4.33)* gde popunjava deo obrasca "podaci o prigovoru / žalbi" i "opis prigovora / žalbe" i popunjava odgovarajuće rubrike u *Evidencija prigovora / žalbi korisnika (ZV.4.34)*. *Zapisnik o prigovoru / žalbi korisnika (ZV.4.33)* Zamenik rukovodioca TVV odlaže u *Registrator prigovora*.

	INSTITUT ZA NUKLEARNE NAUKE „VINČA” Institut od nacionalnog značaja za Republiku Srbiju Univezitet u Beogradu TELO ZA VALIDACIJU I VERIFIKACIJU		Oznaka: PM.2.04 Poziv na: QV.1.00
	Verzija: 1.0		Važi od: 15.12.2024. Strana 6 od 8

5.3 Validacija prigovora / žalbe

Rukovodioc TVV i Zamenik rukovodioca TVV su odgovorni da izvrše ocenu i istraživanje prigovora / žalbe, i da na osnovu evidencije, prate postupak rešavanja prigovora. Rok za validaciju prigovora / žalbe je 5 dana od prijema.

Prigovor korisnika se može odnositi:

- na kompletnost i sadržaj *Izveštaj o validaciji / verifikaciji* (ZV.4.17)
- na rezultate validacije / verifikacije,
- na neispunjavanje komercijalnih i drugih uslova,
- odnos saradnika TVV prema predstavnicima korisnika.

U slučaju da se ustanovi neusaglašenost sa nekim od propisanih elemenata u dokumentaciji sistema menadžmenta TVV, postupa se u skladu sa *Upravljanje neusaglašenostima i korektivne mere* (PV.2.10).

5.4 Prigovori na kompletnost i sadržaj *Izveštaja o validaciji / verifikaciji*

Prigovor korisnika analiziraju Rukovodioc TVV i Zamenik rukovodioca TVV. Na osnovu rezultata analize i predloga rešenja prigovora Rukovodioc TVV donosi konačnu odluku i o njoj obaveštava Zamenika rukovodioca TVV koji predloženo rešenje upisuje u *Zapisnik o prigovoru / žalbi korisnika* (ZV.4.33). Po potrebi i/ili na zahtev korisnika, Rukovodioc TVV vrši ponovno preispitivanje *Izveštaj o validaciji / verifikaciji* (ZV.4.17) i u dogovoru sa korisnikom pokušava da usaglasi način rešavanja prigovora / žalbe.

5.5 Prigovori na rezultate validacije / verifikacije date u *Izveštaju* i kroz *Izjavu*

Prigovore na rezultate validacije / verifikacije date u *Izveštaju* i kroz *Izjavu* razmatraju Rukovodioc TVV i Zamenik rukovodioca TVV. Osnove za analizu su *Izveštaj o validaciji / verifikaciji* (ZV.4.05), *Izjava*, dokumentacija o validaciji / verifikaciji (*Zahtev za validaciju / verifikaciju* (ZV.4.03), *Ponuda / Predračun / Ugovor*, prateća tehnička i ostala dokumentacija). Na osnovu rezultata preispitivanja, analize i verifikovanja svih podataka iz predmetnog dosijea validacije / verifikacije, Rukovodioc TVV donosi odluku o predlogu rešenja prigovora / žalbe korisnika i o tome ga obaveštava. Takođe, donosi odluku o primeni odgovarajuće mere, ako je potrebno, i o svemu obaveštava Zamenika rukovodioca TVV.

Ukoliko je potrebno uraditi ponovno kontrolisanje, Rukovodioc TVV je zadužen da realizuje postupak validacije / verifikacije, uz obavezan nadzor nad radom validatora / verifikatora.

5.6 Reklamacije na komercijalne i druge uslove

Reklamacije korisnika koje se odnose na neispunjavanje ugovorenih obaveza TVV u smislu:

- prekoračenje roka predviđenog za obavljanje validacije / verifikacije,

	INSTITUT ZA NUKLEARNE NAUKE „VINČA” Institut od nacionalnog značaja za Republiku Srbiju Univezitet u Beogradu TELO ZA VALIDACIJU I VERIFIKACIJU		Oznaka: PM.2.04 Poziv na: QV.1.00
	Verzija: 1.0		Važi od: 15.12.2024. Strana 7 od 8

- greške u fakturisanju,
- odnos saradnika TVV prema predstavnicima korisnika,
- i dr.

Nakon pregleda svih podataka o preispitivanju zahteva i ponude, prigovor rešava Rukovodioc TVV u dogovoru sa podnosiocem. O tome obaveštava Zamenika rukovodioca TVV koji o načinu rešavanja sačinjava potreban zapis.

5.7 Predlog za rešavanje prigovora / žalbe

Na osnovu sprovedenih analiza prigovora Rukovodioc TVV sačinjava predlog rešenja prigovora koji verifikuje Zamenik rukovodioca TVV. Rukovodioc TVV i Zamenik rukovodioca TVV utvrđuju uzrok prigovora i definišu aktivnosti na otklanjanju utvrđenog uzroka prigovora (dopunska kontrolisanja, provera opreme itd.). Predloženo rešenje Zamenik rukovodioca TVV upisuje u *Zapisnik o prigovoru / žalbi korisnika* (ZV.4.33).

5.8 Obaveštavanje korisnika

Rukovodioc TVV obaveštava korisnika sa predlogom rešenja prigovora / žalbe. Ukoliko korisnik nije zadovoljan predloženim rešenjem, Rukovodioc TVV usaglašava rešenje sa korisnikom.

U slučaju opravdanosti prigovora / žalbe, podnosiocu se dostavlja pisani izveštaj o preduzetim merama (u slobodnoj formi) u roku od 15 dana od evidentiranja prijema prigovora / žalbe. U slučaju da je, po oceni, prigovor / žalba neopravdan, podnosilac se obaveštava u roku od 7 dana da je prigovor / žalba neosnovan i odbijen. Rezultat istraživanja i donešena Odluka o rešavanju prigovora / žalbe nikad nisu diskriminatorske. Direktor INN Vinča obezbeđuje da su preduzete sve predviđene mere što verifikuje svojim potpisom u *Zapisniku o prigovoru / žalbi korisnika* (ZV.4.33).

5.9 Izrada/kompletiranje Zapisnika o prigovoru / žalbi

Zamenik rukovodioca TVV, po završetku svih aktivnosti na rešavanju/otklanjanju prigovora / žalbi korisnika kompletira *Zapisnik o prigovoru / žalbi korisnika* (ZV.4.33), koji odlaže u *Registrator prigovora / žalbi*. Ishode procesa rešavanja prigovora / žalbe preispituje i svojim potpisom verifikuje Direktor INN Vinča. Podatke o rešenom prigovoru / žalbi Zamenik rukovodioca TVV obrađuje i uključuje u *Izveštaj o kvalitetu usluga* (ZV.4.35) predviđen procedurom *Preispitivanje sistema menadžmenta* (PV.2.08).

5.10 Preduzimanje mera nakon rešavanja prigovora / žalbe

Razmatranjem i rešavanjem prigovora / žalbe, TVV dolazi i do saznanja koja koristi kao priliku za poboljšanje sopstvenog sistema menadžmenta i da pruži uverenje da sistem menadžmenta ostvaruje svoje predviđene rezultate.

	INSTITUT ZA NUKLEARNE NAUKE „VINČA” Institut od nacionalnog značaja za Republiku Srbiju Univerzitet u Beogradu TELO ZA VALIDACIJU I VERIFIKACIJU		Oznaka: PM.2.04 Poziv na: QV.1.00
	Verzija: 1.0		Važi od: 15.12.2024. Strana 8 od 8

Rukovodioc TVV i Zamenik rukovodioca TVV sprovode istraživanje procesa pojave uzroka i načina rešavanja prigovora / žalbe, a u cilju sprečavanja ili smanjenja neželjenih uticaja i potencijalnih propusta u aktivnostima validacije / verifikacije, Rukovodioc TVV može preduzeti neke od aktivnosti, kao što su:

- korektivne mere u cilju otklanjanja utvrđene neusaglašenosti;
- mere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo korisnika usluga validacije / verifikacije,
- ocenu efikasnosti preduzetih korektivnih mera u cilju poboljšanja sistema menadžmenta.

Mere se preduzimaju u skladu sa procedurom *Upravljanje neusaglašenostima i korektivne mere* (PV.2.10). Barem jednom godišnje, menadžment TVV analizira prigovore / žalbe, načine njihovog rešavanja i donete odluke, kao deo aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva, u skladu sa *Preispitivanje sistema menadžmenta* (PV.2.08).

Konzistentno, TVV preispituje i upravlja rizicima, a na osnovu podataka dobijenih preispitivanjem primljenih prigovora / žalbe u skladu sa *Upravljanje rizicima i prilikama* (PV.2.11). Obaveza je Zamenika rukovodioca TVV da preispita *Registar rizika* (ZV.4.13) nakon svakog prigovora / žalbe. Materijal iz *Registratora prigovora / žalbi* rukovodstvo TVV koristi za preispitivanje rizika prilikom svakog preispitivanja od strane rukovodstva.

6. ZAPISI

DOKUMENT		Odgovoran	Period čuvanja	Napomena
Šifra	naziv			
Slobodna forma	<i>Korespodencija sa podnosiocem, zapisi o dogovorima, konsultacijama, obaveštenjima...</i>	Zamenik rukovodioca TVV	4 godine	
ZV.4.33	<i>Zapisnik o prigovoru / žalbi korisnika</i>			
ZV.4.34	<i>Evidencija prigovora / žalbi korisnika</i>			
ZV.4.35	<i>Izveštaj o kvalitetu usluga</i>			