

INSTITUT ZA NUKLEARNE
NAUKE "VINČA"

LABORATORIJA ZA
TERMOTEHNIKU I ENERGETIKU

Naziv procedure:

REŠAVANJE PRIGOVORA
KORISNIKA

Oznaka:
QP.2.140.15

Strana: 1 od 6

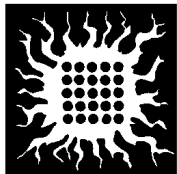
Raspodela kopija:

R/b Kopije	Funkcija	Datum prijema	Potpis
1.	Direktor Laboratorije za termotehniku i energetiku	5.5.2021.	J. Urošević
2.	Rukovodilac Laboratorije za ispitivanje LGTH	5.5.2021.	Atica Najpurović
3.	Rukovodioc odeljenja 1	5.5.2021.	Atica Najpurović
4.	Rukovodioc odeljenja 2	5.5.2021.	Ervin Milićević
5.	Rukovodilac za kvalitet	5.5.2021.	M. Milićević
6.	Zamenik rukovodioca za kvalitet	5.5.2021.	Atica Najpurović

ODGOVORAN ZA PROCEDURU: Rukovodilac LGTH

TABELA IZMENA I DOPUNA

Verzija: 3.0	Datum: 5.5.2021.	Kopija br.
Izradio: Rukovodilac kvaliteta M. Milićević	Odobrio: Ruk. Lab. za ispitivanje Atica Najpurović	



INN "VINČA", LABORATORIJA ZA
TERMOTEHNIKU I ENERGETIKU
p. p. 522, 11001 Beograd

Naziv procerure:
**REŠAVANJE PRIGOVORA
KORISNIKA**

Oznaka: **QP.2.140.15**

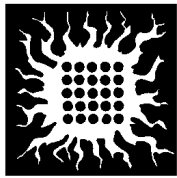
Verzija: 3.0

Datum: 5.5.2021.

Poziv na: **QM.1.140.00**

Strana: 2/6

Verzija	Strana	Poglavlje	Sadržaj izmene ili dopune	Datum	Overa
1				2.04.2008.	<i>M. M. Mest</i>
2	3	3	Rukovodilac odeljenja zamenjen sa Rukovodilac odeljenja LGTH/ Rukovodilac laboratorije LTFO	5.11.2013.	<i>M. M. Mest</i>
3	ceo tekst		<ul style="list-style-type: none">• Izbačen Rukovodilac laboratorije LTFO i iz teksta izbačena „žalba“• dodato:	5.5.2021.	<i>M. M. Mest</i>
	4	5.2.1	U slučaju konstatovanja neusaglašenosti u postupku Ispitivanja i/ili Izveštavanja o ispitivanju postupa se shodno proceduri Kontrola neusaglašenog ispitivanja (QP.2.140.06), tačka 5.5, i pokreću se korektivne mere prema proceduri Korektivne mere (QP.2.140.07).		



**INN "VINČA", LABORATORIJA ZA
TERMOTEHNIKU I ENERGETIKU**
p. p. 522, 11001 Beograd

Naziv procerure:
**REŠAVANJE PRIGOVORA
KORISNIKA**
Oznaka: **QP.2.140.15**

Verzija: 3.0

Datum: 5.5.2021.

Poziv na: **QM.1.140.00**

Strana: 3/6

1.0. PREDMET

Ovom procedurom regulisane su aktivnosti u postupku rešavanja prigovora korisnika na izvršena ispitivanja.

2.0. PODRUČJE PRIMENE

Primenjuje se na sva ispitivanja izvršena u Laboratoriji za termotehniku i energetiku, Instituta "Vinča".

3.0. ODGOVORNOST

Aktivnost	ODGOVORNOST			
	Direktor	Rukovodilac laboratorije LGTH	Rukovodilac odeljenja LGTH	Rukovodilac za kvalitet
Prijem i evidentiranje prigovora korisnika			X	
Prijem i evidentiranje anketnih upitnika korisnika			X	
Analiza opravdanosti prigovora na rezultate ispitivanja		X	X	
Sprovođenje dopunskih ispitivanja ili dorada izveštaja			X	
Donošenje odluke o opravdanosti prigovora	V	X	X	
Obaveštavanje korisnika i usaglašavanje rešenja	X	X	X	
Obračun troškova prigovora			X	
Čuvanje dokumentacije o prigovorima korisnika				X

Legenda: X – odgovoran za obavljanje aktivnosti
V – verifikuje rezultate aktivnosti

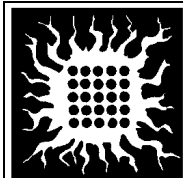
4.0 DOKUMENTI

Preispitivanje kvaliteta usluga (QP.2.140.09)
Postupak ispitivanja (QP.2.140.11).

5.0 OPIS PROCEDURE

Reklamacije/ Prigovori korisnika na usluge Laboratorije, u smislu ove procedure, mogu da budu:

- osporavanje rezultata ispitivanja,
- reklamacija na kompletnost *Izveštaja o ispitivanju*,
- prekoračenja dogovorenog roka ispitivanja,
- greške u fakturisanju,
- neispunjavanja komercijalnih i finansijskih uslova *Ugovora ili Ponude* od strane Laboratorije LGTH



INN "VINČA", LABORATORIJA ZA
TERMOTEHNIKU I ENERGETIKU
p. p. 522, 11001 Beograd

Naziv procerure:
**REŠAVANJE PRIGOVORA
KORISNIKA**

Oznaka: **QP.2.140.15**

Verzija: 3.0

Datum: 5.5.2021.

Poziv na: **QM.1.140.00**

Strana: 4/6

- nepoštovanje ugovorenih uslova plaćanja i sl.

5.1 Sve prigovore korisnika na sprovedena ispitivanja prima i evidentira rukovodilac odeljenja.

Rukovodilac odeljenja nastoji da prigovori korisnika budu u pisanom obliku.

Rukovodilac odeljenja popunjava obrazac *Zapisnik o prigovoru korisnika (ZP.3.140.21)* - deo obrasca "podaci o prigovoru " i "opis prigovora ".

Prigovore rukovodilac odeljenja evidentira u *Evidenciji prigovora korisnika (ZP.3.140.33)*.

5.2.1 **Rešavanje prigovora korisnika** koji se odnose na osporavanje rezultata ispitivanja i reklamacije na potpunost Izveštaja o ispitivanju. Ove prigovore korisnika razmatraju rukovodioci laboratorije LGTH i rukovodilac odeljenja. Podloge za analizu su *Izveštaj o ispitivanju, dokumentacija o ispitivanju, Radni nalog za ispitivanje (ZP.3.140.18)* i *Ponuda ili Ugovor za ispitivanje (ZP.3.140.03)*. Na osnovu analize i, po potrebi, utvrđivanja situacije na „licu mesta“, rukovodilac LGTH donosi predlog odluke o žalbi korisnika i popunjava rubriku ‘predlog rešenja prigovora’. Predlog odluka može da bude:

- Izveštaj o ispitivanju se dopunjava
- Ponavlja se ispitivanje (prema proceduri QP.2.140.11 Postupak ispitivanja) i
- Prigovor je neopravdan (obrazloženje mora biti u pisanoj formi).

U slučaju konstatovanja neusaglašenosti u postupku Ispitivanja i/ili Izveštavanja o ispitivanju postupa se shodno proceduri *Kontrola neusaglašenog ispitivanja (QP.2.140.06)*, tačka 5.5, i pokreću se korektivne mere prema proceduri *Korektivne mere (QP.2.140.07)*.

Odluku o rešenju prigovora korisnika donosi direktor laboratorije za termotehniku i energetiku.

5.2.2 **Rešavanje prigovora korisnika** koji se odnose na neispunjavanje ugovorenih obaveza LGTH rešava direktor Laboratorije za termotehniku i energetiku.

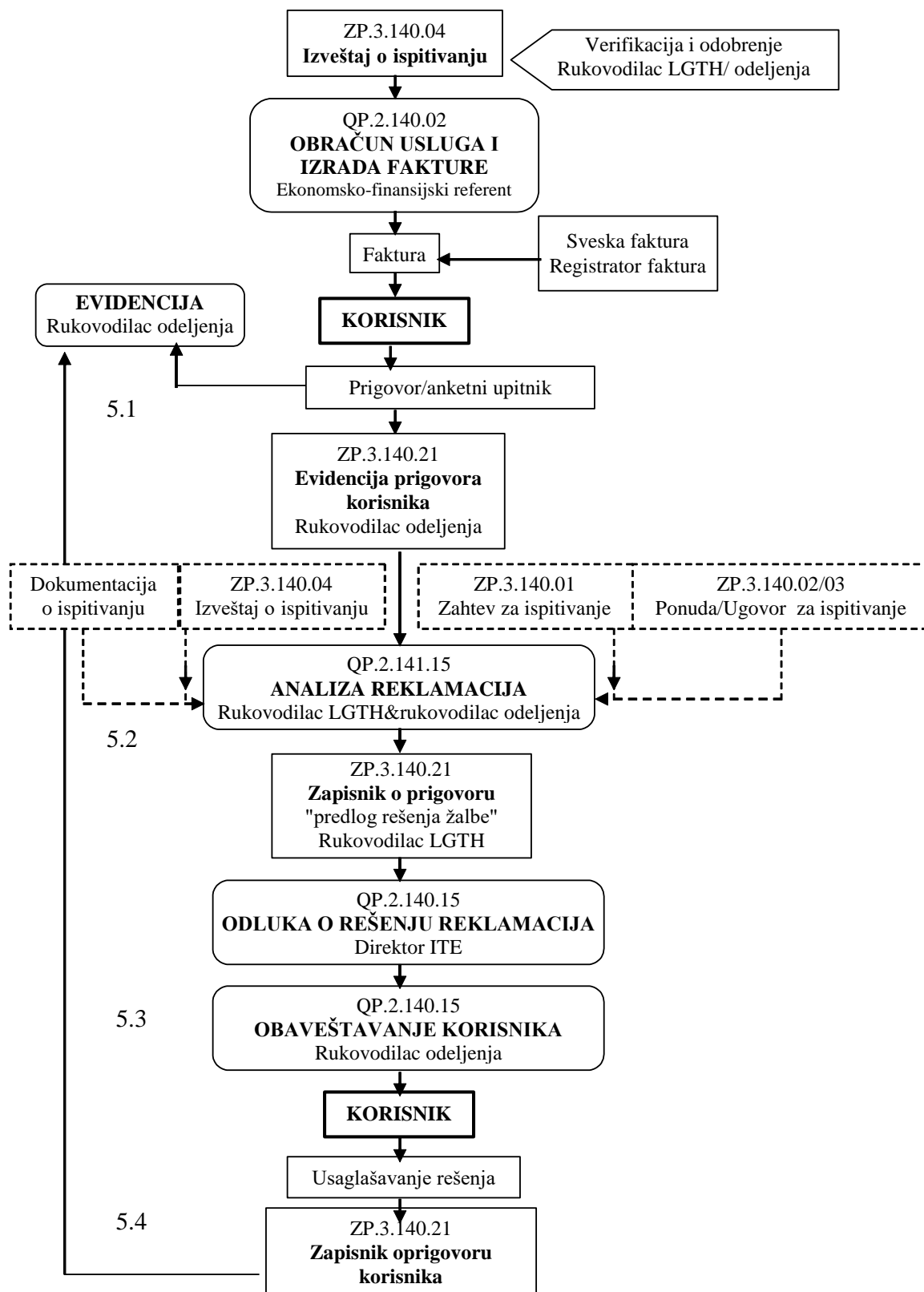
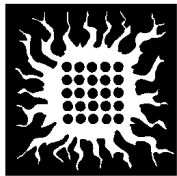
5.3 **Obaveštavanje korisnika.** Rukovodilac odeljenja poziva korisnika sprovedenog ispitivanja i upoznaje ga sa verifikovanim rešenjem prigovora. Ukoliko korisnik nije zadovoljan predloženim rešenjem rukovodilac LGTH i direktor usaglašavaju rešenje sa korisnikom.

5.4 **Izrada/kompletiranje zapisnika o prigovoru korisnika.** Rukovodilac odeljenja, po završetku svih aktivnosti na rešavanju/otklanjanju žalbe korisnika obračunava troškove žalbe i kompletira *Zapisnik o prigovoru korisnika (ZP.3.140.21)*.

Original Zapisnika o prigovoru korisnika (ZP.3.140.21) rukovodilac odeljenja čuva u dosijeu ispitivanja, a kopiju dostavlja rukovodiocu za kvalitet.

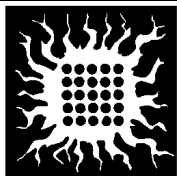
Analiza prigovora korisnika je sastavni deo *Izveštaj o kvalitetu usluga (ZP.3.140.22)* koji je predviđen procedurom *Preispitivanje kvaliteta usluga (QP.2.140.09)*.

5.5 **Dijagram toka aktivnosti**



Slika 1 Dijagram toka aktivnosti

6.0 ZAPISI



**INN "VINČA", LABORATORIJA ZA
TERMOTEHNIKU I ENERGETIKU**
p. p. 522, 11001 Beograd

Naziv procerure:
**REŠAVANJE PRIGOVORA
KORISNIKA**

Oznaka: **QP.2.140.15**

Verzija: 3.0

Datum: 5.5.2021.

Poziv na: **QM.1.140.00**

Strana: 6/6

<i>DOKUMENT</i>		<i>Odgovoran</i>	<i>Period čuvanja</i>	<i>Napomena</i>
<i>Šifra</i>	<i>naziv</i>			
ZP.3.140.21	Zapisnik o prigovoru korisnika	Rukovodilac odeljenjaLGTH/ Rukovodilac kvaliteta	3 godine	Čuvanje zbog nadzornih provera
	Dosije o ispitivanju	Rukovodilac odeljenjaLGTH	3 godine	
ZP.3.140.33	Evidencija prigovora korisnika	Rukovodilac odeljenjaLGTH/ Rukovodilac kvaliteta	3 godine	