

Dokument	RB	Izdanje
PR	7.9	2

## **PRIGOVORI**

*Važeće izdanje ovog dokumenta se preuzima sa Intraneta. Štampani dokument sa Intraneta se koristi samo u informativne svrhe.*

28.05.2023.	Merima Pinjo, Šef laboratorije, MKL	Amel Salihagić, TRL	Rusmir Salić, direktor	2
17.02.2023.	Merima Pinjo, MKL	Amel Salihagić, TRL	Rusmir Salić, direktor	1
Datum	Izradio	Verifikovao	Odobrio	Izdanje
<b>IZDANJE DOKUMENTA</b>				

Dokument	RB	Izdanje
PR	7.9	2

## PRIGOVORI

### SADRŽAJ

1. SVRHA I CILJ.....	3
2. PODRUČJE PRIMJENE .....	3
3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE .....	3
4. REFERENTNI DOKUMENTI.....	3
5. ODGOVORNOSTI .....	3
6. PUT PRIGOVORA .....	3
6.1 Prijem i evidentiranje prigovora.....	3
6.2 Mjere za rješavanje prigovora .....	4
7. DALJNA DOKUMENTACIJA .....	5
8. ZAPISI .....	5
9. PRILOZI .....	5

Dokument	RB	Izdanje
PR	7.9	2

## **PRIGOVORI**

### **1. SVRHA I CILJ**

Svrha ove procedure jeste opisati slijed aktivnosti koje se poduzimaju u slučaju prigovora upućenih Laboratoriji za kontrolu kvaliteta KJKP "Vodovod i kanalizacija" d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu Laboratorija)

Cilj ove procedure jeste što efikasnije i u što kraćem roku riješiti prigovore, kao i prikupljenja podataka o eventualnim nedostatcima unutar laboratorije.

### **2. PODRUČJE PRIMJENE**

Ova procedura primjenjuje su unutar laboratorije.

### **3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE**

- **Prigovor-** iskaz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji, u vezi sa aktivnostima ili rezultatima te laboratorije, na koji se očekuje odgovor.
- **Komisija za prigovore-** skup kompetentnih nezavisnih pojedinaca, koji se bave rješavanjem prigovora.

### **4. REFERENTNI DOKUMENTI**

- BAS EN ISO/IEC 17025:2018 Opći zahtjevi za kompetentnost ispitnih i kalibracionih laboratorija.
- PK\_1 Poslovnik kvaliteta laboratorije

### **5. OGOVORNOSTI**

Komisija koja je imenovana od strane Šefa laboratorije je odgovorna za donošenje odluke o načinu rješavanju prigovora.

Menadžer kvaliteta laboratorije je odgovoran za prikupljanje informacija koje se odnose na prigovore, kao i za obavještenje komisije o prigovoru i uručivanje predmeta komisiji sa svim relevantnim informacijama.

### **6. PUT PRIGOVORA**

#### **6.1 Prijem i evidentiranje prigovora**

Prigovor se zaprima direktno u laboratoriji ili putem protokola. U laboratoriji prigovor zaprima menadžer kvaliteta laboratorije. Prigovori se primaju isključivo u pisanoj formi, a ukoliko neko uputi prigovor usmenim putem menadžera kvaliteta laboratorije dužan je obavjestiti korisnika da prigovor mora biti isključivo u pisanoj formi. Menadžer kvaliteta laboratorije dužan je prikupiti sve relevantne podatke o

Dokument	RB	Izdanje
PR	7.9	2

## **PRIGOVORI**

prigovor kao što su: naziv korisnika koji upućuje prigovor, datum prigovora, predmet prigovora, dokaze o prigovoru i sl., te potpis osobe koja podnosi prigovor.

Nakon što menadžer kvaliteta laboratorije prikupi sve potrebne podatke o prigovoru obavještava šefa laboratorije koji zajedno sa menadžerom kvaliteta i tehničkim rukovodicima laboratorije razmatra opravdanost prigovora. Ukoliko prigovor nije opravdan, isti se zaključuje, a ukoliko je opravdan, šef laboratorije imenuje komisiju za prigovore. Komisija mora biti neovisna, nepristrasna i čine je članovi koji nisu uključeni u laboratorijske aktivnosti koje se odnose na prigovor. Komisija donosi odluku o načinu rješavanja prigovora. Ukoliko prigovor ukazuje na neusklađeni posao, potrebno je pokrenuti postupak za neusklađeni posao prema proceuri *Neusaglašeni posao PR 7.10\_1*

Komisija takođe imenuje osobu koja je zadužena za provođenje i praćenje mjera koje se odnose na rješavanje datog prigovora.

Komisija pravi zapisnik o prigovoru u slobodnoj formi gdje su navedene sve aktivnosti i koraci koji se odnose na prigovor.

Menadžer kvaliteta laboratorije daje informacije podnosiocu prigovora o status prigovora i eventualnim mjerama koje će biti poduzete. Obavještenje korisnika o poduzetim mjerama i rezultatima mjera po osnovu prigovora vrši se pisanim putem.

Rok za rješavanje prigovora je 30 dana od dana prijema prigovora.

Kada se prigovor zatvori svu dokumentaciju koja se odnosi na dati prigovor menadžer kvaliteta laboratorije arhivira u registar za prigovore.

Svi prigovori se najmanje jednom godišnje preispituju na sjednicama preispitivanje od strane rukovodstva.

### **6.2 Mjere za rješavanje prigovora**

U slučaju opravdanosti prigovora poduzimaju se određenje radnje i mjere za rješavanje neusklađenosti. Ukoliko dati prigovor osporava tačnost rezultata ispitivanja mjere koje se poduzimaju su slijedeće: provjeru svih zapisa koji se odnose na dato ispitivanje, eventualne računske provjere, upoređivanje rezultata i ukoliko je izvodljivo ponovna analiza uzorka istom ili eventualno drugom metodom a sve po odluci tehničkih rukovodioca laboratorije. Ispitivanje rade osobe koje nisu učestvovali u prvobitnom ispitivanju uzorka.

Ukoliko se prigovor odnosi na usaglašenost sa zakonskom reguativom, potrebno je konsultovati Službu za pravne poslove i upravljanje ljudskim resursima unutar KJKP "Vodovod i kanalizacija" d.o.o. Sarajevo ili eventualno određene nadležne institucije.

Dokument	RB	Izdanje
PR	7.9	2

## **PRIGOVORI**

Po odluci komisije za prigovore po potrebi se mogu anagažovati eksterne laboratorije kako bi se provjerio rezultat ispitivanja kao i njegova usaglašenost sa zakonskom normom.

### **7. DALJNA DOKUMENTACIJA**

- nema

### **8. ZAPISI**

- Zapis u slobodnoj formi koji se odnose na dati prigovor (prijem prigovora, zapis komisije, zapis o mjerama koje se poduzimaju za rješavanje prigovora, obavještenje podnosioca prigovora o rješavanju ili zatvaranju prigovora, ponovni izvještaj o ispitivanju, izmjena-dopuna izvještaja)

### **9. PRILOZI**

- nema