

**PROCEDURA ZA
RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

	Izradio	Pregledao	Odobrio
Ime i prezime	Namik Džibrić	Sead Avdić	Seid Zulić
Funkcija:	Tehnički rukovodilac laboratorije	Rukovodilac laboratorije	Direktor
Datum	01.02.2018.	13.02.2018.	28.02.2018.
Potpis			

Izdanje: 1

Kontrolisana kopija br.

 IZBH INSTITUT ZA ZAVARIVANJE d.o.o. TUZLA Ispitna laboratorija	PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA	Strana 2 od 4
		IZBH-Lab-P-04

1. SVRHA I PODRUČJE PRIMJENE

Ovom procedurom se opisuje način rješavanja prigovora korisnika usluga Laboratorije za ispitivanje zavarenih spojeva i materijala u sastavu preduzeća „Institut za zavarivanje“ d.o.o. Tuzla (u daljem tekstu samo Laboratorija) nastalim u procesu ispitivanja zavarenih spojeva i materijala. Procedurom se utvrđuje redoslijed aktivnosti pri postupku u kome Tehnički rukovodilac ili Komisija za rješavanje prigovora (u daljem tekstu: Komisija) raspravlja i odlučuje o prigovorima korisnika usluga Laboratorija ili zainteresiranih strana (u daljem tekstu: podnosilac prigovora).

Područje primjene:

Ovu proceduru primjenjuje osoblje Laboratorija pri rješavanju prigovora za poslove u okviru Laboratorija. U postupku rješavanja prigovora Tehnički rukovodilac ili Komisija, koja je opisana ovom procedurom, odlučuje u granicama zahtjeva iz prigovora.

Prigovori se mogu odnositi na aktivnosti Laboratorija koji uključuju postupke rada zaposlenih u Laboratoriju i eksterno angažovanih lica od strane Laboratorija za izvršavanje usluga.

2. REFERENTNI DOKUMENTI

- Priručnik o radu laboratorija prema standardu BAS EN ISO/IEC 17025:2006 – oznake IZBH-Lab-01,
- Standard BAS EN ISO/IEC 17025:2006,
- Standard BAS EN ISO 9001:2015.

3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Prigovor - je izraz nezadovoljstva, upućen Laboratoriju od strane bilo koje osobe ili organizacije, a u vezi sa aktivnostima Laboratorija na koje se očekuje odgovor.

4. POSTUPAK

4.1 Ulaganje prigovora

Podnosilac podnosi prigovor Laboratoriju u pisanoj formi, koji/a mora biti obrazložen/a i potkrepljen/a dokumentovanim dokazima.

Prigovor može da se uloži u roku od 10 (deset) dana od kada je podnosilac prigovora stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi prigovor.

4.2 Razmatranje i rješavanje prigovora

Organi nadležni za odlučivanje po prigovorima u Laboratoriju su:

- Tehnički rukovodilac laboratorija
- Komisija za rješavanje prigovora

Komisiju za rješavanje prigovora sačinjavaju dva člana: Tehnički rukovodilac laboratorija i Rukovodilac laboratorija. Rukovodilac laboratorija je predsjednik komisije. Tehničkog rukovodioca ili Rukovodioca laboratorija u komisiji u slučaju sukoba interesa mijenja Direktor ili Ispitivač koji nije učestvovao u glavnim i pratećim aktivnostima na predmetu prigovora.

Predsjednik Komisije je odgovoran za sprovođenje postupka rješavanja prigovora.

 IZBH INSTITUT ZA ZAVARIVANJE d.o.o. TUZLA Ispitna laboratorija	PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA	Strana 3 od 4
		IZBH-Lab-P-04

Tehnički rukovodilac je nadležan za odlučivanje po prigovorima uložnim iz sljedećih razloga:

- zbog prekoračenja utvrđenih rokova za izvršenje usluge;
- zbog prekoračenja utvrđenih rokova za izdavanje Izvještaja o ispitivanju;
- zbog nepoštovanja uslova datih u ugovoru ili ponudi;
- zbog odnosa zaposlenih u Laboratoriju prema podnosiocu prigovora.

Komisija je nadležna za odlučivanje po prigovorima uložnim iz sljedećih razloga:

- zbog nepostupanja po zahtjevu podnosioca prigovora;
- zbog neusklađenosti sa referentnim dokumentima (pravilnici, standardi i sl.) u postupku ispitivanja zavarenih spojeva i materijala,
- zbog neslaganja sa rezultatima sprovedenog ispitivanja,
- u ostalim slučajevima koji nisu navedeni u prethodno navedenim nadležnostima.

U postupku prijema prigovora upućenom Laboratoriji, Tehnički rukovodilac prethodno ispituje blagovremenost i osnovanost primljenog prigovora. Tehnički rukovodilac je dužan da razmotri osnovanost prigovora i donese Odluku da li je prigovor upućen Laboratoriji osnovan ili ne (slobodna forma na memorandumu preduzeća) u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema prigovora. Odluka Tehničkog rukovodioca (memorandum) po prigovoru sadrži: uvod, opis, obrazloženje, pravnu pouku i potpis.

Neblagovremene i neosnovane prigovore Tehnički rukovodilac odbacuje svojom odlukom.

Ukoliko je prigovor osnovan, Tehnički rukovodilac u opsegu njegovog odlučivanja, donosi odluku o načinu rješavanja prigovora, a ukoliko je prigovor iz opsega odlučivanja Komisije za rješavanje prigovora organizuje sastanak Komisije u roku od 2 dana od prijema prigovora.

Komisija za rješavanje prigovora je, u opsegu njenog odlučivanja, dužna da u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja prigovora ili odluke od strane Tehničkog rukovodioca odluči po istom. Komisija odlučuje na raspravi na koju se po potrebi poziva podnosilac prigovora. Poziv na raspravu upućuje se podnosiocu prigovora preporučenom pošiljkom najkasnije 5 (pet) dana pred raspravu. Poziv za raspravu je zapis u slobodnoj formi i sadrži oznaku predmeta prigovora, mjesto, dan i čas održavanja rasprave i napomenu da će se rasprava održati u odsustvu podnosioca prigovora ukoliko isti ne pristupi raspravi.

Raspravu otvara predsjednik Komisije i određuje tehničkog rukovodioca, direktora ili Ispitivača u ovisnosti koji je od njih u svojstvu drugog član komisije za zapisničara. Ako je Tehnički rukovodilac u svojstvu drugog člana komisije ili rukovodilac laboratorija u svojstvu predsjednika komisije u sukobu interesa sa procesom koji je predmet prigovora onda je drugi član komisije direktor ili mjeritelj koji mijenja predsjednika ili drugog člana komisije. Rasprava počinje čitanjem prigovora i uvidom u isprave prezentovane od strane podnosioca i druge isprave podobne za donošenje odluke po prigovoru.

O raspravi po prigovoru određeni zapisničar vodi Zapisnik – (slobodna forma na memorandumu preduzeća). Zapisnik sadrži datum, vrijeme i mjesto održavanja rasprave, predmet rasprave, sastav Komisije, naziv podnosioca prigovora, bitnu sadržinu toka rasprave.

Zapisnik potpisuje predsjednik Komisije, podnosilac prigovora i drugi član komisije koji je ujedno i određen za zapisničara.

Navedeni zapisnik ujedno predstavlja i odluku komisije za rješavanje prigovora, koja obavezno sadrži zaduženje PRK laboratorije da pokrene postupak za rješavanje nesuklađenosti koja je bila uzrok primljenom prigovoru u skladu sa postupkom za upravljanje nesuklađenostima IZBH-

 IZBH INSTITUT ZA ZAVARIVANJE d.o.o. TUZLA Ispitna laboratorija	PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA	Strana 4 od 4
		IZBH-Lab-P-04

P-04. Nakon otklanjanja nesuklađenosti koja je izazvala prigovor Laboratorija je dužna obavijestiti podnosioca prigovora o završetku tog procesa kao i dostaviti mu dokumentaciju koja je proizišla kao rezultat rješavanja prigovora.

Odluka Komisije sadrži: uvod, opis, obrazloženje, pravnu pouku i potpis predsjednika Komisije. Pismeni otpravak odluke (zapisnik) dostavlja se preporučenom pošiljkom podnosiocu prigovora u roku od 3 (tri) dana od dana odlučivanja po prigovoru.

U Laboratoriji se vodi evidencija dokumenata, Izvještaja o ispitivanju koji su ispravljene zbog slovnih i/ili bročanih grešaka preko zapisa – Evidencija ispravljenih Izvještaja o ispitivanju IZBH-Lab-39.

U Laboratoriji se također vodi evidencija o ostalim podnijetim prigovorima i čuvaju se zajedno sa predmetima ispitivanja. Pored prigovora, registrator mora da sadrži i opis, odnosno popis svih aktivnosti preduzetih u vezi sa prigovorima i sve korektivne i preventivne mjere preduzete iz usvojenog prigovora.

Podnošenje prigovora, istražne radnje i odluka o prigovoru ne smije da izazove bilo kakvu diskriminatorску mjeru protiv podnosioca.

Ukoliko postupak rješavanja prigovora potraje duže od roka propisanog ovom procedurom, a iz razloga na koje Laboratorija ne može da utiče, lice koje je podnijelo prigovor se mora periodično obavještavati o toku procesa rješavanja prigovora.

Svi prigovori se zapisuju u IZBH-Lab-40 - Registar prigovora.

Korisnik usluga se prilikom zaključivanja posla, preko ponude / ugovora ili na drugi odgovarajući način, obavještava o mogućnosti prigovora na rezultate ispitivanja. Naručilac se obavještava da je postupak za rješavanje prigovora dostupan na sajtu Instituta za zavarivanje d.o.o. Tuzla na web adresi: www.izz-bh.ba i da Laboratorija stoji na raspolaganju za dalja pojašnjenja po tom pitanju.

5. ODGOVORNOSTI

Za analizu prigovora odgovoran je Tehnički rukovodilac i Komisija.

Za rješavanje nesuklađenosti koja je pokrenuta na osnovu prigovora, ukoliko je opravdan, odgovoran je ovlašteni zaposleni.

6. ZAPISI

IZBH-08 Zapis o nesuklađenosti i korektivnoj mjeri

IZBH-14 Bilješka o razgovoru

IZBH-Lab-39 Evidencija ispravljenih Izvještaja o ispitivanju

IZBH-Lab-40 Registar prigovora,

Zapisnik – (slobodna forma na memorandumu preduzeća),

Odluka Tehničkog rukovodioca po prigovoru (slobodna forma na memorandumu preduzeća).