

PR-7.9 RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Izdanje/ Izmjena: 1/1
Datum: 03.09.2025.

Dokument	Ime i prezime, funkcija	Potpis	Datum
Izradio	Milena Šutović, Rukovodilac laboratorije		03.09.2025.
Odobrio	Milena Žižić, Menadžer kvaliteta		03.09.2025.

Sadržaj:

1	PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE.....	3
2	DEFINICIJE I SKRAĆENICE	3
3	VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA.....	3
4	ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA.....	3
5	OPIS AKTIVNOSTI	3
5.1	Prijem prigovora	3
5.2	Preispitivanja i rješavanje prigovora	4
6	DOKUMENTOVANOST	4
7	PRILOZI.....	4
8	LISTA IZMJENA.....	4

1 PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE

Predmet ove procedure je da definiše aktivnosti koje se odnose na postupak rješavanja prigovora primljenih od zainteresovanih strana kako na izvršenu uslugu uključujući rezultate ispitivanja tako i na ostale elemente djelovanja laboratorije (komunikacija, rješavanje postupaka od interesa i sl.), kao i da se utvrde odgovornosti i ovlašćenja za izvršavanje ovih aktivnosti. Ova Procedura se primjenjuje u „Unispektrum d.o.o“, Laboratorija za kontrolu goriva, Cetinjska br 2, 81000 Podgorica (u daljem tekstu Laboratorija).

Ova procedura se na zahtjev dostavlja korisniku usluga. Laboratorija je odgovorna za sve odluke prilikom sprovođenja procesa postupanja sa prigovorima. Proceduru primenjuju zaposleni koji ostvaruju neposredni kontakt sa podnosiocem prigovora, a za njenu primjenu je odgovoran Rukovodilac Laboratorije.

2 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 (MEST ISO/IEC 17025:2017 t.3.2).

3 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- MEST ISO/IEC 17000:2023 Ocjenjivanje usaglašenosti – Rječnik i opšti principi,
- MEST ISO/IEC 17025:2018 Opšti zahtjevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje,
- PR-7.10_8.7, Upravljanje neusaglašenim poslom i korektivnim mjerama,
- PR-8.9, Preispitivanje od strane rukovodstva.

4 ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA

Odgovornosti i ovlašćenja su definisana odgovarajućim odlukama i rješenjima za osoblje angažovano u Laboratoriji, Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji poslova, ugovorima i aneksima ugovora o radu. Ovu proceduru moraju da poznaju i sprovode svi zaposleni koji učestvuju u realizaciji postupka opisanog u tački 5 dokumenta.

Rukovodilac Laboratorije je odgovoran za sprovođenje i primjenu ove procedure.

5 OPIS AKTIVNOSTI

5.1 Prijem prigovora

Prigovor kao pismeno ili usmeno izražavanje nezadovoljstva zainteresovane strane na izvršenu uslugu, odnosno pojedine elemente poslovnih aktivnosti (npr. komunikacija sa klijentima, prijem uzoraka i sl.) se smatra prihvatljivim i vjerodostojnim ukoliko je potkrijepljen dokazima i/ili razumnim argumentima. Ukoliko prigovor u pisanoj formi nije jasan i potkrepljen sa dovoljno argumenata, rukovodilac Laboratorije kontaktira podnosioca prigovora u cilju pojašnjavanja nejasnoća ili dobijanja dodatnih informacija, pri čemu potvrđuje prijem prigovora. Ukoliko se radi o usmenom izražavanju nezadovoljstva, zaposleni koji je ostvario kontakt sa nezadovoljnim licem je u obavezi da ga uputi na rukovodioca Laboratorije.

Na zahtjev korisnika, Laboratorija, dostavlja elektronskom poštom, Proceduru **PR-7.9 Rešavanje prigovora** u kome je opisan cjelokupan način postupanja sa prigovorima.

5.2 Preispitivanja i rješavanje prigovora

Nakon utvrđivanja da se prigovor odnosi na aktivnosti Laboratorije i dobijanja dovoljno informacija neophodnih za razmatranje istog, rukovodilac Laboratorije prigovor unosi u **PR-7.9/O-1 Registar prigovora**.

Rukovodilac Laboratorije razmatra navode prigovora i procenjuje da li je isti opravdan ili ne. U tom kontekstu, vrši se poređenje navoda iz prigovora sa elementima koji se odnose na korišćenu metodu ispitivanja, način izveštavanja, rezultat ispitivanja, rok izvršenja usluge, provjerava se tok uzorka kroz laboratoriju od prijema, ispitivanja do izdavanja izveštaja o ispitivanjima kao i svi drugi detalji koji su bitni za rješavanje prigovora. Rezultati preispitivanja se unose u **PR-7.9/O-1 Registar prigovora**, a ukoliko analiza pokaže da je prigovor odnosno izraženo nezadovoljstvo klijenta opravdano, rukovodilac Laboratorije utvrđuje formalizovanu neusaglašenost i dalje se postupa u skladu sa procedurom **PR.7.10_8.7 Upravljanje neusaglašenim poslom i korektivnim mjerama**.

Ako se provjerom navoda i uvidom u odgovarajuće zapise ustanovi da je prigovor neopravdan, rukovodilac Laboratorije obaveštava o tome korisnika, neposredno nakon preispitivanja. Takođe, ukoliko je prigovor opravdan, rukovodilac Laboratorije sukcesivno obavještava korisnika usluga o toku rješavanja a o konačnom rezultatu rješavanja prigovora pisanim putem, ne kasnije od 10 dana od dana prijema prigovora.

Ukoliko se prigovor odnosi na rukovodioca Laboratorije, isti će biti izuzet iz procesa rješavanja prigovora, koji će sprovoditi Izvršni direktor.

6 DOKUMENTOVANOST

U primjeni ove procedure koriste se i generišu sljedeći zapisi:

Naziv zapisa	Oznaka	Mjesto čuvanja	Vrijeme čuvanja	Forma
Registar prigovora	PR-7.9/O-1	na serveru lokacija	trajno	elektronska

7 PRILOZI

Nema.

8 LISTA IZMENA

Broj izdanja /izmene	Kratak opis sadržaja izmene evidencija	Datum izdanja/ izmene	Izradio/li ili izmenio/li:	Preispitao/li:
1/0	Izvorni dokument	27.08.2025	Aleksa Lazarević	Milena Žižić
1/1	Izmjena dokumenta skladu sa Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta društva sa ograničenom odgovornošću, „Unispektrum“ d.o.o. Podgorica	03.09.2025.	Milena Šutović	Milena Žižić