

	INSTITUT ZA NUKLEARNE NAUKE "VINČA" Laboratorija za zaštitu od zračenja i zaštitu životne sredine Laboratorija za radijaciona merenja 11000 Beograd, p.p.522	<i>Oznaka:</i> QP.2.100.15 <i>Verzija:</i> 2.4 <i>Primenjuje se od:</i> 16.12.22. <i>Kopija broj:</i> 1
	Tel. (011) 3408383, fax:(011) 6455943	<i>Strana:</i> 1 od 6

Naziv procedure:

REŠAVANJE PRIGOVORA KORISNIKA

	Datum:	Ime i prezime	Funkcija	Potpis
Izradio:	16.12.22.	Ivana Jelić	Rukovodilac za kvalitet	
Odobrio:	16.12.22.	Predrag Božović	Rukovodilac LRM	

	<i>Naziv procedure:</i> REŠAVANJE PRIGOVORA KORISNIKA	<i>Oznaka:</i> QP.2.100.15
		<i>Strana:</i> 2 od 6

SADRŽAJ:

1.0 PREDMET	3
2.0 PODRUČJE PRIMENE	3
3.0 DEFINICIJE	3
4.0 ODGOVORNOST	3
5.0 DOKUMENTI	3
6.0 OPIS PROCEDURE	4
6.1 Postupak	4
6.2 Obaveštavanje korisnika	4
6.3 Izrada/kompletiranje zapisnika o prigovoru korisnika	4
7.0 ZAPISI	5
8.0 LISTA IZMENA	6

	<i>Naziv procedure:</i> REŠAVANJE PRIGOVORA KORISNIKA	<i>Oznaka:</i> QP.2.100.15
		<i>Strana:</i> 3 od 6

1.0 PREDMET

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

2.0 PODRUČJE PRIMENE

Primenjuje se na sva etaloniranja/ispitivanja/ozračivanja izvršena u Laboratoriji za radijaciona merenja (LRM), u sklopu organizacione jedinice (OJ) pod nazivom Laboratorija za zaštitu od zračenja i zaštitu životne sredine („Zaštita“), Instituta za nuklearne nauke „Vinča“ (INN „Vinča“).

3.0 DEFINICIJE

Prigovor je iskaz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen LRM-u, u vezi sa aktivnostima ili rezultatima te laboratorije, na koji se očekuje odgovor.

4.0 ODGOVORNOST

Rukovodilac LRM je odgovoran za:

- verifikaciju rešenja prigovora korisnika
- obaveštavanje korisnika i usaglašavanje rešenja.
- analizu opravdanosti prigovora na rezultate etaloniranja/ispitivanja
- utvrđivanje uzroka prigovora
- definisanje dopunskih aktivnosti za rešavanje prigovora
- prihvatanje/odbijanje prigovora korisnika

Tehnički rukovodilac je odgovoran za:

- prijem i evidentiranje prigovora korisnika
- obračun troškova prigovora
- vođenje evidencije o prigovorima (rešenim i u toku)
- obrada podataka o rešenim prigovorima korisnika

Rukovodilac za kvalitet

- prati postupak rešavanja prigovora

Glavni metrolog je odgovoran za

- analizu opravdanosti prigovora na kompletnost izveštaja
- sprovođenje dopunskih etaloniranja/ispitivanja/ozračivanja ili doradu izveštaja

5.0 DOKUMENTI

Procedura: Preispitivanje kvaliteta usluga (QP.2.100.09)

	<i>Naziv procedure:</i> REŠAVANJE PRIGOVORA KORISNIKA	<i>Oznaka:</i> QP.2.100.15
		<i>Strana:</i> 4 od 6

6.0 OPIS PROCEDURE

6.1 *Postupak*

LRM je obezbedila javnu dostupnost procedure sa opisom procesa za postupanje sa prigovorima na sajtu laboratorije (<https://zastita.vin.bg.ac.rs/>), dok je navedena procedura dostupna i putem elektronske pošte na zahtev svih zainteresovanih strana. Informacija o javnoj dostupnosti korisniku je predočena u okviru *Ponude ZP.3.100.02*. **Korisnici sa kojima se posao realizuje putem javnih nabavki, odnosno ugovaranjem putem tzv. model ugovora, o javnoj dostupnosti procedure sa opisom procesa za postupanje sa prigovorima obavešteni su putem *Dopisa uz ugovor ZP.3.100.81* koji se šalje korisniku uz potpisani primerak ugovora.**

Kupac prigovor podnosi generalnom direktoru INN „Vinča“, kao prvostepenom organu i nosiocu statusa pravnog lica ili Rukovodiocu „Zaštite“.

Sve prigovore korisnika na sprovedena etaloniranja/ispitivanja/ozračivanja prima i evidentira Rukovodilac za kvalitet.

Rukovodilac za kvalitet nastoji da prigovori korisnika budu dostavljene u pisanom obliku. Za sve prigovore rukovodilac za kvalitet otvara obrazac *Zapisnik o prigovoru korisnika (ZP.3.100.20)* i popunjava deo obrasca "podaci o prigovoru" i "opis prigovora".

Prigovor se ulaže u roku od 15 dana, od dana kada je izveštaj/uverenje, dokument o izvršenoj usluzi predat korisniku. Prigovori koje stignu izvan roka od 15 dana generalni direktor INN „Vinča“ može uključiti svojom odlukom u postupak rešavanja, po istom principu kao i one koje stignu u predviđenom roku.

Zapisnik o prigovoru korisnika Rukovodilac za kvalitet odlaže u Registrator prigovora u toku. Rukovodilac za kvalitet je odgovoran da, na osnovu ove evidencije, prati postupak rešavanja prigovora.

Prigovor korisnika može da bude:

- bitna povreda postupka i metoda kontrolisanja, provere ili nadzora
- pogrešno utvrđeno činjenično stanje od strane glavnog metrologa
- nepravilna primena odgovarajućeg standarda od strane glavnog metrologa
- na kompletnost Uverenja o etaloniranju/Izveštaja o ispitivanju/ozračivanju,
- na rezultate etaloniranja/ispitivanja/ozračivanja,
- na neispunjavanje komercijalnih uslova Ugovora, i drugo

Na osnovu sprovedenih analiza prigovora Rukovodilac LRM sačinjava predlog rešenja prigovora koji verifikuje Rukovodilac „Zaštite“.

Rukovodilac LRM, u okviru predloga rešenja prigovora utvrđuje uzrok prigovora i definiše aktivnosti i poslove na otklanjanju utvrđenog uzroka prigovora (dopunska etaloniranja/ispitivanja, provera merne i ispitne opreme itd).

Predloženo rešenje Rukovodilac za kvalitet upisuje u *Zapisnik o prigovoru korisnika (ZP.3.100.20)* (rubrika "predlog rešenja prigovora").

6.2 *Obaveštavanje korisnika*

Rukovodilac LRM poziva korisnika sprovedenog etaloniranja/ispitivanja i upoznaje ga sa verifikovanim rešenjem prigovora. Ukoliko korisnik nije zadovoljan predloženim rešenjem Rukovodilac LRM usaglašava rešenje sa korisnikom.

6.3 *Izrada/kompletiranje zapisnika o prigovoru korisnika*

Rukovodilac za kvalitet, po završetku svih aktivnosti na rešavanju/otklanjanju prigovora korisnika obračunava troškove prigovora i kompletira *Zapisnik o prigovoru korisnika*, koji odlaže u Registrator rešenih

	<i>Naziv procedure:</i> REŠAVANJE PRIGOVORA KORISNIKA	<i>Oznaka:</i> QP.2.100.15
		<i>Strana:</i> 5 od 6

prigovora korisnika. Podatke o rešenom prigovoru Rukovodilac za kvalitet obradjuje i ukljucuje u Izveštaj o kvalitetu usluga predvidjen procedurom *Preispitivanje kvaliteta usluga (QP.2.100.09)*.

7.0 ZAPISI

Zapisnik o prigovoru korisnika (*ZP.3.100.20*)

Izveštaj o kvalitetu usluga (*ZP.3.100.21*)

