

	<p align="center">ИНСТИТУТ ЗА НУКЛЕАРНЕ НАУКЕ „ВИНЧА“ Институт од националног значаја за Републику Србију Универзитет у Београду</p> <p align="center">Лабораторија за заштиту од зрачења и заштиту животне средине „Заштита“</p>	<p>Ознака: QP.2.100.15 Верзија: 1.0 Важи од: 01.09.2025.</p>
	<p align="center">11000 Београд, пп 522 Tel. 011-340-8383, e-mail: zastita@vin.bg.ac.rs</p>	<p>Страна: 1 од: 6</p>

Назив процедуре:

РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА КОРИСНИКА

	Датум:	Име и презиме	Функција
Израдио:	01.09.2025.	др Ивана Јелић	Руководилац за квалитет ОЈ Лабораторија „Заштита“
Одобрио:	01.09.2025.	др Предраг Божовић	Руководилац ОЈ Лабораторија „Заштита“

	<i>Назив процедуре:</i> РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА КОРИСНИКА	<i>Ознака:</i> QP.2.100.15
		<i>Страна:</i> 2 од 6

САДРЖАЈ:

1.0	ПРЕДМЕТ	3
2.0	ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ.....	3
3.0	ДЕФИНИЦИЈЕ	3
4.0	ОДГОВОРНОСТ.....	3
5.0	ДОКУМЕНТИ.....	3
6.0	ОПИС ПРОЦЕДУРЕ	4
6.1	Поступак	4
6.2	Обавештавање корисника.....	4
6.3	Израда/комплетирање записника о приговору корисника	5
7.0	ЗАПИСИ.....	5

	<i>Назив процедуре:</i> РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА КОРИСНИКА	<i>Ознака:</i> QP.2.100.15
		<i>Страна:</i> 3 од 6

1.0 ПРЕДМЕТ

Овом процедуром регулисане су активности у поступку решавања приговора корисника на извршена еталонирања/испитивања/озрачивања.

2.0 ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Примењује се на сва еталонирања/испитивања/озрачивања извршена у организационој јединици (ОЈ) Лабораторија за заштиту од зрачења и заштиту животне средине (ОЈ Лабораторија „Заштита“), Института за нуклеарне науке „Винча“ (ИНН „Винча“).

3.0 ДЕФИНИЦИЈЕ

Приговор је исказ незадовољства било које особе или организације упућен **ОЈ Лабораторија „Заштита“**, у вези са активностима или резултатима те лабораторије, на који се очекује одговор.

4.0 ОДГОВОРНОСТ

Руководилац **ОЈ Лабораторија „Заштита“** је одговоран за:

- верификацију решења приговора корисника
- обавештавање корисника и усаглашавање решења.
- анализу оправданости приговора на резултате еталонирања/испитивања
- утврђивање узрока приговора
- дефинисање допунских активности за решавање приговора
- прихватање/одбијање приговора корисника

Технички руководилац је одговоран за:

- пријем и евидентирање приговора корисника
- обрачун трошкова приговора
- водјење евиденције о приговорима (решеним и у току)
- обрада података о решеним приговорима корисника

Руководилац за квалитет

- прати поступак решавања приговора

Главни метролог је одговоран за

- анализу оправданости приговора на комплетност извештаја спроводјење допунских еталонирања/испитивања/озрачивања или дораду извештаја

5.0 ДОКУМЕНТИ

Процедура: Преиспитивање квалитета услуга (QP.2.100.09)

	<i>Назив процедуре:</i> РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА КОРИСНИКА	<i>Ознака:</i> QP.2.100.15
		<i>Страна:</i> 4 од 6

6.0 ОПИС ПРОЦЕДУРЕ

6.1 Поступак

ОЈ Лабораторија „Заштита“ је обезбедила јавну доступност процедуре са описом процеса за поступање са приговорима на сајту лабораторије (<https://zastita.vin.bg.ac.rs/>), док је наведена процедура доступна и путем електронске поште на захтев свих заинтересованих страна. Информација о јавној доступности кориснику је предочена у оквиру *Понуде ЗП.3.100.02*. Корисници са којима се посао реализује путем јавних набавки, односно уговарањем путем тзв. модел уговора, о јавној доступности процедуре са описом процеса за поступање са приговорима обавештени су путем *Дописа уз уговор ЗП.3.100.81* који се шаље кориснику уз потписани примерак уговора.

Купац приговор подноси генералном директору ИНН „Винча“, као првостепеном органу и носиоцу статуса правног лица или Руководиоцу ОЈ Лабораторија „Заштита“.

Све приговоре корисника на спроведена еталонирања/испитивања/озрачивања прима и евидентира Руководилац за квалитет.

Руководилац за квалитет настоји да приговори корисника буду достављене у писаном облику. За све приговоре руководиоца за квалитет отвара образац *Записник о приговору корисника (ЗП.3.100.20)* и попуњава део обрасца "подаци о приговору" и "опис приговора".

Приговор се улаже у року од 15 дана, од дана када је извештај/уверење, документ о извршеној услузи предат кориснику. Приговори које стигну изван рока од 15 дана генерални директор ИНН „Винча“ може укључити својом одлуком у поступак решавања, по истом принципу као и оне које стигну у предвиђеном року.

Записник о приговору корисника Руководилац за квалитет одлаже у Регистратор приговора у току. Руководилац за квалитет је одговоран да, на основу ове евиденције, прати поступак решавања приговора.

Приговор корисника може да буде:

- битна повреда поступа и метода контролisaња, провере или надзора
- погрешно утврђено чињенично стање од стране главног метролога
- неправилна примена одговарајућег стандарда од стране главног метролога
- на комплетност Уверења о еталонирању/Извештаја о испитивању/озрачивању,
- на резултате еталонирања/испитивања/озрачивања,

на неиспуњавање комерцијалних услова Уговора, и друго

На основу спроведених анализа приговора Руководилац ОЈ Лабораторија „Заштита“ сачињава предлог решења приговора.

Руководилац ОЈ Лабораторија „Заштита“, у оквиру предлога решења приговора утврђује узрок приговора и дефинише активности и послове на отклањању утврђеног узрока приговора (допунска еталонирања/испитивања, провера мерне и испитне опреме итд).

Предложено решење Руководилац за квалитет уписује у *Записник о приговору корисника (ЗП.3.100.20)* (рубрика "предлог решења приговора").

6.2 Обавештавање корисника

Руководилац ОЈ Лабораторија „Заштита“ позива корисника спроведеног еталонирања/испитивања и упознаје га са верификованим решењем приговора. Уколико корисник није задовољан предложеним решењем Руководилац ОЈ Лабораторија „Заштита“ усаглашава решење са корисником.

	<i>Назив процедуре:</i> РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА КОРИСНИКА	<i>Ознака:</i> QP.2.100.15
		<i>Страна:</i> 5 од 6

6.3 *Израда/компетирање записника о приговору корисника*

Руководилац за квалитет, по завршетку свих активности на решавању/отклањању приговора корисника обрачунава трошкове приговора и компетира *Записник о приговору корисника*, који одлаже у Регистратор решених приговора корисника. Податке о решеном приговору Руководилац за квалитет обрађује и укључује у Извештај о квалитету услуга предвидјен процедуром *Преиспитивање квалитета услуга (QP.2.100.09)*.

7.0 ЗАПИСИ

Записник о приговору корисника (*ЗП.3.100.20*)
 Извештај о квалитету услуга (*ЗП.3.100.21*)

