

Универзитет у Београду
Грађевински факултет
Институт за геодезију и
геоинформатику



Osnovana 1985.

МЕТРОЛОШКА ЛАБОРАТОРИЈА ЗА
ЕТАЛОНИРАЊЕ МЕРИЛА УГЛА И ДУЖИНЕ
Београд, Булевар краља Александра 73/1
Телефон: 011/3370293

Ознака документа: МЛ160.ПР-04

ПРИГОВОРИ И ЖАЛБЕ

	Потпис:		
28.02.2019	Важи од 28.02.2019.	Доц.др Сања Грекуловић	Проф.др Олег Одаловић
Датум издавања	Статус	Израдио	Одобрио

 <p>Osnovana 1985. Метролошка лабораторија за еталонирање мерила угла и дужине</p>	<h2>ПРИГОВОРИ И ЖАЛБЕ</h2>	<p>МЛ160.ПР-04</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	--------------------

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Предмет ове процедуре је дефинисање:

- принципа и поступка за решавање жалби и приговора,
- врста жалби и приговора,
- активности након добијања жалбе или приговора у Контролном као и
- праћење и процена задовољства корисника услуге, као и активности проистекле на основу тога.

Ова процедура се примењује у Метролошкој лабораторији за еталонирање мерила угла и дужине у случајевима када постоје жалбе и приговори на активности лабораторије.

2. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА

Руководилац квалитета је одговоран за успостављање, примену и одржавање ове процедуре.

Ову процедуру користе/спровode чланови „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора

3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

У овој процедури примењују се дефиниције дате у SRPS ISO 9000, Системи менаџмента квалитетом – Основе и речник и SRPS ISO/IEC 17000, Оцењивање усаглашености – Речник и општи принципи. Ради бољег разумевања материје изложене у овој процедури, понављају се следеће дефиниције:

Процедура решавања жалби и приговора – процедура који се примењује при решавању жалби и приговора корисника услуга на коректност, компетентност и професионалност организације која пружа одговарајућу услугу.

Жалба - захтев даваоца објекта оцењивања усаглашености телу за оцењивање усаглашености да то тело поново размотри одлуку коју је донело у вези са тим објектом.


Приговор - израз незадовољства, осим жалбе, било које особе или организације телу за оцењивање усаглашености у вези са активностима тог тела, на који се очекује одговор.

Лабораторија – Грађевински факултет Универзитета у Београду, Институт за геодезију и геоинформатику, Метролошка лабораторија за еталонирање мерила угла и дужине

4. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

Материја изнета у овој процедури ослања се на следећа документа:

- SRPS ISO/IEC 17025, Општи захтеви за компетентност лабораторија за испитивање и лабораторија за еталонирање
- SRPS ISO 10002, Menadžment kvalitetom — Zadovoljstvo korisnika — Smernice za postupanje sa prigovorima u organizacijama
- МЛ160.ПСК, Пословник о квалитету
- Кодекс понашања запослених

 <p>Osnovana 1985. Метролошка лабораторија за еталонирање мерила угла и дужине</p>	ПРИГОВОРИ И ЖАЛБЕ	МЛ160.ПР-04
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	--------------------

Наведена документа су била важећа у време издавања ове процедуре. Сва документа су подложна изменама, па се корисници ове процедуре упућују на коришћење најновијег издања наведених докумената.

5. ОПИС АКТИВНОСТИ

5.1. Принципи поступка решавања жалби и приговора

Основи принципи процедура решавања жалби и приговора у оквиру Лабораторија су:

- сви подносиоци захтева за контролисање имају право да поднесу жалбу или приговор на активности које обавља Лабораторија или резултата тих активности,
- подносилац жалбе или приговора има право да буде саслушан, као и могућност да присуствује и активно учествује приликом решавања свог предмета спора у оквиру Комисије за решавање жалби и приговора.
- подносилац жалбе се правовремено обавештава о термину састанка Комисије за решавање жалби и приговора.
- Лабораторија ставља на располагање ову процедуру свим подносиоцима жалбе или приговора, односно свим подносиоцима захтева за контролисање на њихов захтев.

Чланови Комисије за жалбе и приговоре могу бити: представник Лабораторије, представник највишег руководства Института, односно Факултета, или од њега именовано лице, спољни експерт за предмет еталонирања, односно поступак еталонирања, као и представник корисника и именовани секретар комисије, са ограничењем да коначну одлуку не може донети лице/а која су учествовала у доношењу одлуке поводом спорног предмета.

5.2. Врсте жалби и приговора

Подносилац захтева за еталонирање или друга заинтересована страна може поднети жалбу на:


- Сертификат о еталонирању;
- интерпретацију или применљивост стандарда или другог документа на основу којих се врши еталонирање;
- сам поступак еталонирања;
- примену поступака еталонирања
- цену услуга еталонирања.

Жалба се може поднети у року од 30 дана од добијања Сертификата о еталонирању.

Жалбу може поднети само овлашћено лице клијента.

Жалбу може поднети и било која друга заинтересована страна у року од 5 година од његовог издавања.

Приговор може поднети било која особа или организација. Приговори се могу односити и на опште принципе у вези са задовољством корисника, као што су дужина времена одговора на разне врсте дописа, погрешна фактурисања и друго. Било која врста приговора не утиче на суспендовање одлуке које је претходно донесена.

 <p>Osnovana 1985. Метролошка лабораторија за еталонирање мерила угла и дужине</p>	ПРИГОВОРИ И ЖАЛБЕ	МЛ160.ПР-04
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	--------------------

Захтеви за решавања жалби или приговора достављају се искључиво у писаној форми Техничком руководиоцу лабораторије. Технички руководилац Лабораторије евидентира поднете жалбе и приговоре на обрасцу МЛ160.ЗП-25, Евиденција поднетих жалби и приговора.

5.3. Процедура решавања жалби и приговора

5.3.1. Формирање „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора

Зависно од врсте жалбе или приговора наведених под тачком 5.2. ове процедуре, Технички руководилац, доноси решење о формирању „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби или приговора. Ова комисија има за задатак да размотри поднету жалбу или приговор и донесе одговарајућу одлуку. Решењем о формирању ове Комисије именују се председник и њени чланови и то у складу са врстом жалбе или приговора. Изглед и садржај решења о формирању „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора приказан је у обрасцу МЛ160.ЗП-26, Решење о формирању „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора.

5.3.2. Рад „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора

Рад „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора одвија се у следећим фазама:

- a) „ad-hoc“ Комисија разматра поднету жалбу и приговор и утврђује предмет спора и констатује га у писаној форми;
- b) „ad-hoc“ Комисија дописом у слободној форми обавештава подносиоца жалбе и приговора о утврђеном предмету спора и датуму заказивања расправе, уз захтев за сагласност на утврђени предмет спора;
- c) председник „ad-hoc“ Комисије треба да обезбеди да се расправа води у атмосфери толеранције и међусобног уважавања. Током расправе могуће је постављати питања, давања изјава и одговора на постављана питања. Расправа треба да да све релевантне информације, које се уносе у записник, који је доступан подносиоцу жалбе.
- d) Записник се прослеђује свим члановима „ad-hoc“ Комисије, Руководиоцу квалитета или Техничком руководиоцу, Декану факултета, као и подносиоцу жалбе или приговора.
- e) одлуку о жалби, приговору „ad-hoc“ Комисија доноси на завршном састанку и доставља се Декану факултета на верификацију. Верификована одлука се у писаној форми доставља подносиоцу жалбе и приговора. Изглед и садржај Записника приказан је у обрасцу МЛ160.ЗП-27, Записник са састанка „ad-hoc“ Комисије.
- f) Завршетком рада по предметном спору „ad-hoc“ Комисија се распушта.

5.3.3. Решавање жалби и приговора путем кореспонденције

Процедура решавања жалби и приговора може да се води путем кореспонденције, само уколико је подносилац жалбе и приговора са тим сагласан. Процедура се води такође сходно тачкама 5.3.1. и 5.3.2. изузев расправе из тачке 5.3.2. ц)

Све жалбе и приговоре добијене писаним путем или као жалбе и приговоре добијене кроз МЛ160.ЗП-32, Анкетне упитнике, потребно је преиспитати и исте се третирају као да су поднете са назнаком жалба, односно приговор.

 <p>Osnovana 1985. Метролошка лабораторија за еталонирање мерила угла и дужине</p>	ПРИГОВОРИ И ЖАЛБЕ	МЛ160.ПР-04
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	--------------------

5.3.4. Решавање жалби и приговора

Технички руководиоцац, према одлуци Декана је обавезан да у оваквим случајевима предузме одговарајуће активности које ће обезбедити:

- минимизирање и уклањање последица по кориснике услуга Лабораторије, односно друге заинтересоване стране проистекле из неусаглашености у раду Лабораторије у што краћем временском периоду;
- да се предузете корекције, корективне и побољшања предузму ефективно и ефикасно;
- да се подносиоца жалбе/приговора обавести о предузетим мерама

5.4. Обавештавање подносиоца приговора или жалбе

Технички руководиоцац потврђује пријем свих жалби и приговора, уколико је доступна контакт адреса подносиоца у року од 10 радних дана од њеног достављања.

Подносиоца жалбе/приговора може у било ком тренутку тражити писаним или усменим путем да буде обавештан о статусу своје жалбе односно приговора.

Технички руководиоцац, односно од њега именовано лице ће писаним путем обавестити подносиоца жалбе односно приговора о одлуци и плану активности лабораторије у циљу решавања приговора односно жалбе.

У случају да се са подносиоцац приговора односно жалбе не саглашава са донесеном одлуком или планираним активностима лабораторије може на исто уложити приговор самој лабораторији или се обратити вишој инстанци.

5. УПУТСТВА И ЗАПИСИ

Из ове процедуре не произлазе упутства.

Из ове процедуре произилазе следећи записи:

- МЛ160.ЗП-25, Евиденција поднетих жалби и приговора
- МЛ160.ЗП-26, Решење о формирању „ad-hoc“ Комисије за решавање жалби и приговора
- МЛ160.ЗП-27, Записник са састанка „ad-hoc“ Комисије