



Технички
Опитни
Центар

Врста документа:

Систем менаџмента квалитетом
ПРОЦЕДУРА

Ознака: Б.00.010

Назив документа:

ПРОЦЕДУРА ЗА
РЕШАВАЊЕ ТЕХНИЧКИХ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ

Лист: 1 Листова: 10

ПРОЦЕДУРА
ЗА РЕШАВАЊЕ ТЕХНИЧКИХ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ

Аутор: М.Sc. Биљана Вељковић, дипл.инж.

Biļana Veljkovic

Оверио: потпуковник Милош Радовановић, дипл.инж.

M. Radovanovic

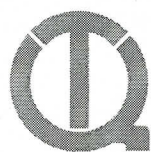
Одобрио: пуковник доц. др Ненко Бркљач, дипл.инж.

N. Brkljac

Издање: III

Датум: 04.06.2014. године

Копија:



Садржај

1. Предмет и подручје примене	2
2. Веза са другим документима	2
3. Дефиниције и скраћенице	2
4. Дијаграм тока	3
5. Опис процедуре.....	3
6. Одговорност за примену процедуре	7
7. Дистрибутивна листа.....	7
8. Измене и допуне	7
Прилог 1: Записник о жалби.....	8

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

1.1. Предмет

Овом процедуром утврђује се поступак који се примењује у Техничком опитном центру у случају када клијент уложи приговор или жалбу техничке природе на пружену услугу испитивања.

1.2. Подручје примене

Ова процедура намењена је за употребу у свим организационим јединицама ТОЦ-а које пружају услуге испитивања корисницима ван ТОЦ-а. Процедура се користи у случајевима када клијент није задовољан обављеном услугом па због тога уложи приговор или жалбу техничке природе.

2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- Б.00.025-Процедура за корективне и превентивне мере
- Б.00.029-Упутство за израду записа о квалитету
- SRPS ISO/IEC 17000:2007 - Оцењивање усаглашености – Речник и општи принципи

3. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1 ДЕФИНИЦИЈЕ

Дефиниције које се користе у овој процедури дате су у стандардима SRPS ISO 9000:2007.

Клијент

Организација или особа одговорна за осигурање да су захтеви за производ испуњени.



Производ

Резултат процеса.

Процес

Скуп међусобно повезаних или међусобно делујућих активности који претвара улазне елементе у излазне.

Захтев за производ

Захтев који се директно односи на производ, специфициран у стандарду или другим нормативним документима.

Жалба

Захтев давоца предмета испитивања овлашћеној организацији, да поново размотри одлуку коју је донело у вези са тим предметом.

Приговор

Израз незадовољства, осим жалбе, било које особе или организације у вези са активностима овлашћене организације, на који се очекује одговор.

Поднесак

Приговор или жалба у писаном облику.

3.2 СКРАЋЕНИЦЕ

За потребе ове процедуре користе се следеће скраћенице:

Дир	Директор ТОЦ-а
ПДН	Помоћник директора за НИР
СНз	Сектор носилац задатка
НСнз	Начелник сектора носиоца задатка
ОК	Одељење за квалитет
НОК	Начелник одељења за квалитет
ООК	Одсек за обезбеђење квалитета
ОЛП	Одељење за логистичку подршку
РРТ	Руководилац радног тима
РТ	Радни тим
КПМ	Корективне и превентивне мере.

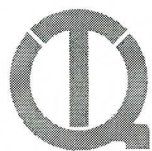
4. ДИЈАГРАМ ТОКА

Дијаграм тока (слика 1) приказује ток процеса, активности и учеснике у поступку решавања приговора и жалби, као и документа која се у том процесу појављују или генеришу.

5. ОПИС ПРОЦЕДУРЕ

5.1. Пријем поднеска (АП 01)

Технички опитни центар има документовани процес за примање, вредновање и доношење одлуке о приговорима и жалбама. Одељење за квалитет записује и прати приговоре и жалбе, као и мере предузете да се оне реше.



Приспели приговор или жалба (поднесак) прослеђује се Директору, након евидентирања у деловодну књигу. Директор разматра поднесак и пратећу документацију и сигнатуром га прослеђује у ОК.

5.2. Евидентирање и обрада поднеска (АП 02)

Одељење за квалитет евидентира приспели поднесак у "Регистар приговора и жалби поднетих Техничком опитном центру".

На основу увида у документацију која се односи на предмет поднеска начелник ОК формира записник о примљеном поднеску на обрасцу Прилог 1 ове Процедуре и попуњава одговарајуће рубрике.

5.3. Формирање комисије за решавање поднеска (АП 03)

Директор формира комисију за решавање поднеска. Комисија, по правилу, има председника и два члана. Одлуку о формирању комисије директор потврђује попуњавањем и потписивањем одговарајућих рубрика обрасца (Прилог 1 ове Процедуре).

5.4. Разматрање поднеска (АП 04)

Начелник Одељења за квалитет доставља именованом председнику комисије запис о приговору клијента и ставља му на увид потребну документацију у вези са предметом поднеска.

Комисија разматра предмет поднеска узимајући у обзир све релевантне документе и прикупљене информације. О својим активностима (састанцима, интервјуима, анализима, одлучивању) комисија води записе на обрасцу Б00029.Пр1.

Након анализе свих релевантних чињеница у вези са поднеском комисија доноси предлог за решавање поднеска. Предлог се исказује попуњавањем одговарајућих рубрика у записнику (образац - Прилог 1 ове Процедуре). Председник комисије доставља директору записник са пратећим записима о раду комисије ради верификације предлога за решавање поднеска.

5.5. Верификација решења (АП 05)

Директор разматра предлог за решавање поднеска и пратећу документацију. Своју сагласност на дати предлог директор исказује попуњавањем и потписивањем одговарајућих рубрика у записнику (образац - Прилог 1 ове Процедуре). Истовремено директор именује лице које је одговорно за спровођење активности на решавању поднеска.



5.6. Обавештавање подносиоца поднеска (АП 06)

На основу верификованог предлога за решавање поднеска НОК у договору са председником комисије за жалбе припрема допис којим се обавештава подносилац поднеска о начину решавања изнетог проблема. Допис се доставља Директору на потпис.

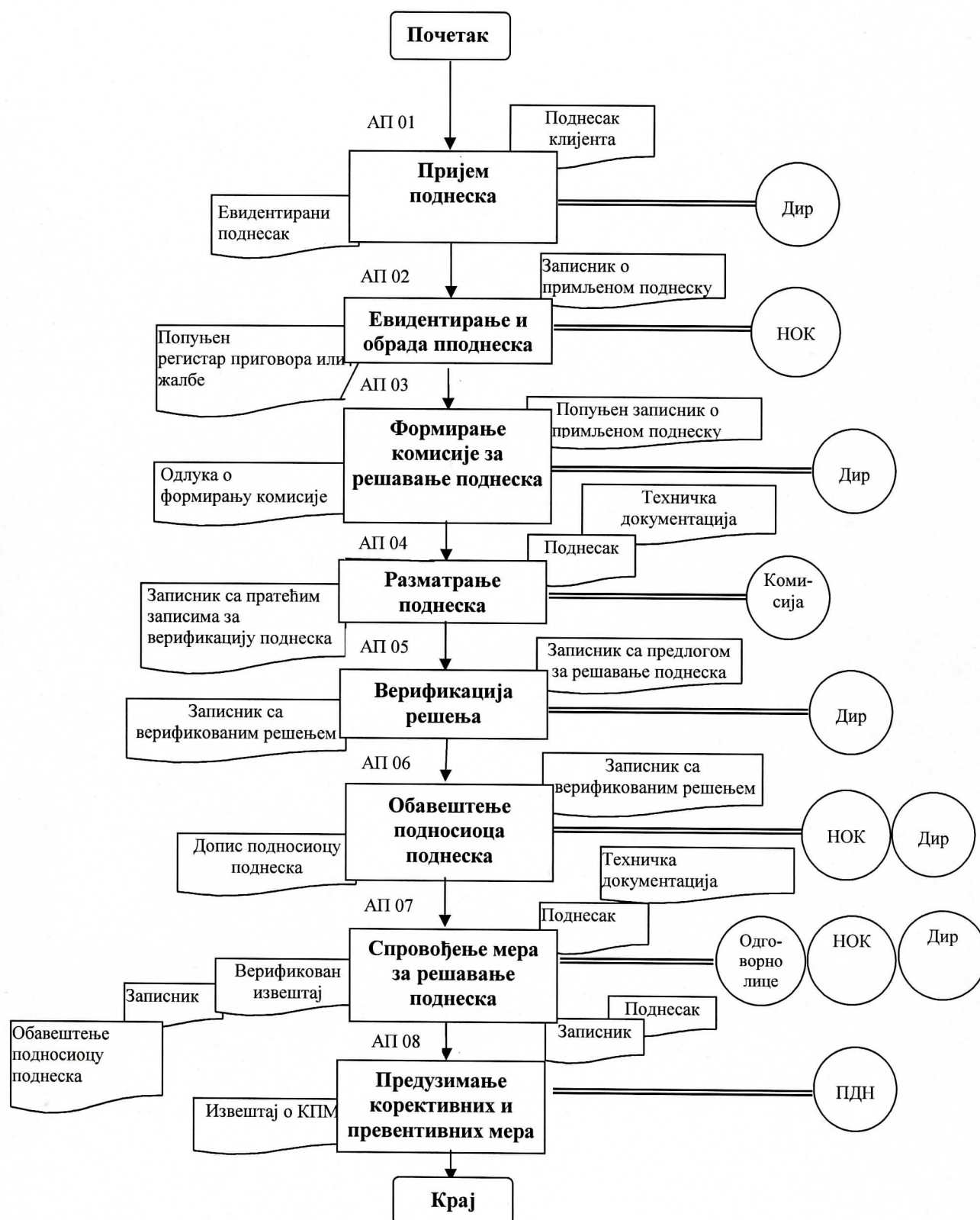
5.7. Спровођење мера за решавање поднеска (АП 07)

У складу са верификованим предлогом за решавање поднеска предузимају се активности на решавању техничких приговора и жалби. Активности организује одговорно лице које је именовао директор у поступку верификације предлога за решавање поднеска.

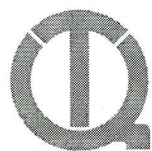
Након спровођења усвојених мера лице одговорно за решавање израђује извештај о предузетим активностима и доставља га са пратећом документацијом НОК. О предузетим активностима извештава се подносилац поднеска.

5.8. Предузимање корективних и превентивних мера (АП 08)

Копије поднеска и записника о примљеном поднеску ОСК доставља ПДН. Помоћник директора за НИР у складу са својим надлежностима и према процедури Б.00.025 покреће активности за евентуално предузимање корективних и превентивних мера.



Слика - 1 Поступак решавања поднеска



6 ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ ПРОЦЕДУРЕ

Матрица одговорности за решавање приговора дата је у табели 1.

Табела 1

Редни број	Активност	Директна одговорност	Контролна одговорност
1.	Пријем поднеска	Директор	
2.	Евидентирање поднеска	НОК	Директор
3.	Формирање комисије за решавање поднеска	Директор	
4.	Разматрање приговора	Комисија	Директор
5.	Верификација решења	Директор	
6.	Обавештење подносиоца приговора	Комисија	
7.	Спровођење мера за решавање приговора	Одговорно лице, НОК	Директор
8.	Предузимање корективних и превентивних мера	ПДН	Директор

7 ДИСТРИБУТИВНА ЛИСТА

Дистрибутивна листа са потписима свих корисника чува се уз оригинал документа у Одсеку за обезбеђење квалитета.

8 ИЗМЕНЕ И ДОПУНЕ

Листа за евиденцију измена и допуна чува се уз оригинал документа у Одсеку за обезбеђење квалитета.



ПРИЛОГ 1

ЗАПИСНИК О ЖАЛБИ (ПРИГОВОРУ)

Ознака предмета:	Датум пријема:	Страна 1 од 2
------------------	----------------	---------------

ПОДАЦИ О ПОДНОСИОЦУ ЖАЛБЕ

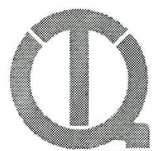
Пун назив подносиоца:					
Седиште и адреса:					
Име, презиме и функција особе за контакт	Телефон:		Факс:		Е-пошта

ПОДАЦИ О ПРОИЗВОДУ НА КОЈИ СЕ ОДНОСИ ЖАЛБА

Назив:	
Тип, модел:	
Произвођач, адреса:	
Стандарди и прописи:	
Број и датум извештаја или сертификата (ако је издат):	

ОПИС ЖАЛБЕ

НАЧЕЛНИК Одељења за квалитет Датум:	
---	--



КОМИСИЈА ЗА РЕШАВАЊЕ ЖАЛБЕ

У комисију за решавање жалбе одређујем:

1. _____ (председник)
2. _____ (члан)
3. _____ (члан)

Комисија ће размотрити све аспекте поднете приговоре и жалбе и дати предлог за њено решавање најкасније до

.....

ДИРЕКТОР

Датум:

Жалба је оправдана: ДА ☐ НЕ ☐

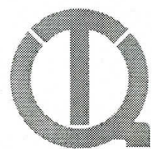
Узрок:

Потребне додатне активности:

Прилози уз предлог (записници, извештаји):

Председник Комисије

Датум:



ПРЕДЛОГ КОМИСИЈЕ ЗА РЕШАВАЊА ЖАЛБЕ

На основу предлога Комисије за решавање жалбе потребно је спровести следеће активности:

.....

.....

Одговорно лице за спровођење наведених активности је:

Рок за извршење наведених активности је:

Начин извештавања о предузетим и извршеним активностима:

ДИРЕКТОР

Датум:

ОДЛУКА О РЕШАВАЊУ ЖАЛБЕ

На основу предлога Комисије за решавање жалбе потребно је спровести следеће активности:

Одговорно лице за спровођење наведених активности је:

Рок за извршење наведених активности је:

Начин извештавања о предузетим и извршеним активностима:

ДИРЕКТОР

Датум: