



JUGOINSPEKT BEOGRAD A.D.
11000 Beograd, Čika Ljubina 8/V

REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA I UTVRĐIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

JIP 001001

Izradila:
Koordinator za sisteme menadžmenta

Zorica Vesić, dipl.inž.ind.menadž.

Odobrio:
Generalni direktor

Veselin Timotijević, dipl.inž.pojl.

Izdanje:6
Beograd, april 2019. godine

| | | | | |
|----------|--|--|--|--|
| Izmena | | | | |
| Odobrila | | | | |
| Datum | | | | |

Kopija

Strana 1 od 8

JUGOINSPEKT BEOGRAD

Rešavanje žalbi i prigovora i utvrđivanje
zadovoljstva korisnika

SADRŽAJ

| Tačka | Strana broj |
|--|-------------|
| 1. Predmet i područje primene | 4 |
| 2. Opšti deo | 4 |
| 3. Žalbe/prigovori na izvršene usluge | 5 |
| 4. Utvrđivanje zadovoljstva korisnika | 6 |
| 5. Analiza žalbi/prigovora i anketiranja | 7 |
| 6. Čuvanje dokumenata žalbi/prigovora..... | 7 |
| 7. Veza sa drugim dokumentima | 7 |
| 8. Prilozi/Zapisi | 8 |

Lista distribucije procedure

| | broj kopije |
|---|-------------|
| - Koordinator za sisteme menadžmenta | 00 |
| - Sektor "Zavod Topčider" | 01 |
| - Sektor za tekstil i kožu | 02 |
| - Sektor za rude, metale i hemiju | 03, 08 |
| - Sektor Energetika | 04 |
| - Sektor Tehnokontrola | 05 |
| - Poslovna jedinica Direkcija CA | 06 |
| - Sektor pravne poslove, opšte poslove i ljudske rusurse | 07 |
| - Sektor za ekonomsko-finansijske poslove | 09 |
| - Služba za marketing i razvoj | 10 |
| - Regionalni centar sa sedištem u Novom Sadu | 11 |
| - Regionalni centar centar sa sedištem u Nišu | 12, 13 |
| - Regionalni centar centar sa sedištem u Užicu | 14 |
| - Regionalni centar centar sa sedištem u Kragujevcu | 15 |
| - Laboratorija za ispitivanje kvaliteta i zdravstvene ispravnosti proizvoda | 16 |
| - Laboratorija za ispitivanje semena | 17 |
| - Laboratorija za tekstil, kožu i obuću | 18 |
| - Laboratorija za naftu, naftne derivate, čvrsta mineralna goriva i mineralne sirovine | 19 |
| - Laboratorija za tehnička ispitivanja i bezbednost | 20 |

| JIP | Izradila | Odobrio | Datum | Izdanje | Kopija | Strana |
|--------|----------|---------|-----------|---------|--------|--------|
| 001001 | | | 17.04.19. | 6 | | 2 od 8 |

JUGOINSPEKT BEOGRAD


Rešavanje žalbi i prigovora i utvrđivanje
zadovoljstva korisnika

Tabela važećih listova

| Broj lista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Izmena | | | | | | | | |

Tabela opisa izmena

| Izmena | Opis izmene | Datum | Izmenu sproveo |
|--------|-------------|-------|----------------|
|--------|-------------|-------|----------------|

| JIP | Izradila | Odobrio | Datum | Izdanje | Kopija | Strana |
|--------|----------|---|-----------|---------|--------|--------|
| 001001 | 3/3 |  | 17.04.19. | 6 | | 3 od 8 |

1. Predmet i područje primene**1.1 Predmet**

Predmet ove procedure je definisanje aktivnosti vezanih za žalbe i prigovore korisnika ili drugih strana, kao i utvrđivanje zadovoljstva korisnika usluga u JUGOINSPEKT-u BEOGRAD A.D (u daljem tekstu JUGOINSPEKT).

1.2 Područje primene

Ova procedura primenjuje se u svim organizacionim jedinicama JUGOINSPEKT-a.

2. Opšti deo

Ova procedura proističe iz Poslovnika o kvalitetu, Priučnika o kvalitetu laboratorija, Poslovnika IMS-a.

2.1 Novi izrazi

Žalba (ISO/IEC 17020) –zahtev davaoca predmeta kontrolisanja kontrolnom telu da to telo ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa tim predmetom

Napomena 2 Prerađeno na osnovu definicije 6.4. u ISO/IEC 17000:2004

Prigovor (ISO/IEC 17020) - izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije kontrolnom telu u vezi sa aktivnostima tog tela, na koji se očekuje odgovor

Prigovor (ISO/IEC 17025) - iskaz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji, u vezi sa aktivnostima ili rezultatima te laboratorije, na koji se očekuje odgovor

Zadovoljanje korisnika – Mišljenje korisnika o stepenu do kojeg su ispunjeni njegovi zahtevi

2.2 Odgovornost

Za doslednu primenu ovog postupka odgovorni su direktori sektora i regionalnih centara.

2.3 Poznavanje i sprovođenje ove procedure

Ovu proceduru moraju poznavati i sprovoditi:

- tehnički direktor,
- koordinator za sisteme menadžmenta,
- direktori sektora/poslovnih jedinica/regionalnih centara,
- šefovi poslovnica i laboratorija.

2.4 Upoznavanje zainteresovanih strana

Postupak rešavanje žalbi i prigovora se nalazi na web saite-u JUGOINSPEKT BEOGRAD A.D. tako da je dostupan svim zainteresovanim stranama. U slučaju zahteva klijenata oni se upućuju na web site JUGOINSPEKT BEOGRAD A.D.

| JIP | Izradila | Odobrio | Datum | Izdanje | Kopija | Strana |
|--------|----------|---------|-----------|---------|--------|--------|
| 001001 | 3/B | TUB | 17.04.19. | 6 | | 4 od 8 |

3. Žalbe/prigovori na izvršene usluge

Postupak rešavanja žalbi i prigovora na usluge koje pruža JUGOINSPEKT obuhvata sledeće aktivnosti:

- prijem i evidentiranje,
- identifikaciju,
- razmatranje i rešavanje,
- izradu izveštaja i
- arbitražu po potrebi.

3.1 Prijem i evidentiranje žalbi/prigovora

Žalbe i prigovori u pisanom obliku stižu poštom u odeljenje arhive ili direktno stižu u sektor/poslovnu jedinicu/službu/regionalni centar preko fax-a, e-maila ili lično. Kada žalbe/prigovori stignu putem e-maila, potvrđuje se prijem e-maila.

Kada stižu preko arhive, prispeli dopis dobija broj iz arhivskog protokola. Nakon evidentiranja isti se upućuje organizacionoj jedinici na koji se ona odnosi preko sektorske knjige pošte ili poštom.

U slučaju kada žalbe i prigovori stignu na fax i e-mail sektora/poslovnu jedinicu/i regionalni centar, lice koje je primilo istu prosleđuje nadležnom direktoru.

3.2 Identifikacija žalbi/prigovora

Po dobijanju žalbe ili progovora rukovodilac organizacione jedinice, istu prosleđuje zaposlenom koji je izvršio uslugu. Zaposleni utvrđuje na šta se žalba ili prigovor odnosi i pripema kompletan predmet za razmatranje.

3.3 Razmatranje i rešavanje


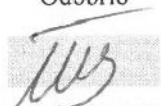

Razmatranje i rešavanje žalbi/prigovora vezanih za kontrolisanje/ispitivanje/sertifikaciju, se vrši analizom svih zapisa na koju se žalba-progovor odnosi a nadležni rukovodilac organizacione jedinice ili lice koje zaduži, zapisuje žalbu-prigovor u obrazac JIP 00101-02 – Žalba i prigovor (prilog br.2).

Nadležni rukovodilac organizacione jedinice, na osnovu kompletiranog predmeta istražuje Žalbu i prigovor u saradnji sa licima koji nisu bili uključeni u aktivnosti na koje se žalba-prigovor odnosi. Nakon provere svih informacija, donosi se odluka da li je žalba-prigovor opravdana ili nije.

Razmatranje i rešavanje žalba-prigovor vezanih za ostale usluge, koje pruža JUGOINSPEKT, se vrši analizom svih zapisa na koju se žalba-progovor odnosi a nadležni direktor za predmetnu uslugu sa zaposlenim koji je izvršio uslugu procenjuje njegovu opravdanost.

3.3.1 Neopravdana žalba/prigovor

Kada odgovorna lica, na osnovu uvida u kompletne zapise koji se odnose na žalbu-prigovor, i odgovarajuću tehničku dokumentaciju, utvrde da neopravdana, priprema se pisani odgovor uz obrazloženje neopravdanosti žalbe ili prigovora i dostavljaju se

| JIP | Izradila | Odobrio | Datum | Izdanje | Kopija | Strana |
|--------|---|---|-----------|---------|---|--------|
| 001001 |  |  | 17.04.19. | 6 |  | 5 od 8 |

Direktoru Sektora. Direktor Sektora pregleda kompletan materijal, po potrebi daje svoj komentar, potpisuje ga i prosleđuje nadležnom/klijentu koji je uputio žalbu/prigovor.

3.3.2 *Opravdana žalba/prigovor*

Kada odgovorna lica, ocene da žalbu ili prigovor treba proveriti, izdaje se nalog za ponovno ispitivanje na rezervnim uzorcima ili, kada je to moguće ponovno kontrolisanje.

Ponovno ispitivanje se obavlja u prisustvu šefa laboratorije odnosno kontrola u prisustvu šefa poslovnice.

U slučaju da nema rezervnih uzorka organizuje se uzimanje novih uzoraka sa iste partije. Troškovi ponovnog uzorkovanja i ispitivanja, odnosno kontrolisanja padaju na teret JUGOINSPEKT-a.

Kada su u pitanju ostale usluge, zaposleni koji je izvršio uslugu u komunikaciji sa klijentom pokušava da reši problem na zadovoljstvo korisnika.

Na osnovu procene nadležnog direktora i u slučaju da je bilo i ranije sličnih žalbi /prigovora, definiše se odgovarajuća korektivna mera u skladu sa procedurom JIP 001002 – Korektivne i preventivne mere.

3.4 *Izveštavanje po žalbi/prigovoru*

Po završenom ispitivanju odnosno izvršenoj kontroli odgovorni izvršioци pripremaju pisane izveštaje o sprovedenim aktivnostima

Te izveštaje razmatra nadležni rukovodilac, vrši eventualnu dopunu, potpisuje ga i prosleđuje direktoru sektora.

Izveštaj može biti:




1. U slučaju da su ispitivanjem/kontrolisanjem dobijeni drugačiji rezultati odnosno proverom usaglašenosti utvrđene drugačije činjenice u odnosu na predhodna ispitivanja/kontrolisanja, pripremaju se nova izlazna dokumenta. U slučaju da su ispitivanjem/kontrolisanjem dobijeni identični rezultati, priprema se pisana informacija o nađenom stanju. Informacije zajedno sa izveštajem prosleđuju se direktoru sektora.

Dostavljene izveštaje uz kompletan predmetni materijal pregleda direktor sektora, potpisuje ih i prosleđuje, preko arhive, nadležnom, a po potrebi organizuje sastanak sa predstavnikom nadležnog i drugim zainteresovanim stranama, sa ciljem razjašnjavanja svih spornih pitanja.

4. *Utvrđivanje zadovoljstva korisnika*

Utvrđivanje zadovoljstva korisnika se vrši putem direktne komunikacije, prilikom izvršenja usluge. Sve informacije dobijene od korisnika se analiziraju sa ciljem uvođenja poboljšanja kvaliteta usluge.

Tokom godine se sprovodi anketiranje korisnika. Za sprovođenje anketiranja korisnika u zavisnosti od vrste usluge odgovorni su tehnički rukovodioci i lica za sistem kvaliteta.

| JIP | Izradila | Odobrio | Datum | Izdanje | Kopija | Strana |
|--------|---|---|-----------|---------|---|--------|
| 001001 |  |  | 17.04.19. | 6 |  | 6 od 8 |

Anketni list se prosleđuje korisnicima, lično, e-mailom ili poštom. Anketni list treba u zavisnosti od delatnosti organizacione jedinice da sadrži odgovarajuća pitanja, koja će korisnik vrednovati ocenama od 1 (najmanja) do 5 (najveća).

Izbor pitanja sastavlja šef poslovnice, tehnički rukovodilac ili lice za sistem u saradnji sa koordinatorom za sisteme menadžmenta.

Svako odstupanje od definisanih ciljeva koje predstavlja neispunjenje zahteva korisnika, predstavlja osnov za analizu uzroka i definisanje sistemskih mera koje za rezultat treba da imaju poboljšanje kvaliteta usluge.

Na godišnjem nivou svako u svojoj oblasti izrađuje Izveštaj o zadovoljstvu korisnika (sl.forma) i dostavlja kordinatoru za sistem menadžmenta. Izveštaji o zadovoljstvu korisnika se analiziraju na preispitivanju od strane rukovodstva.

5. Analiza žalbi/prigovora i anketiranja

Direktori sektora/poslovnih jedinica/regionalnih centara su u obavezi da jednom godišnje prikupe sve žalbe i prigovore koje su dostavljene, vrše analizu preduzetih mera i njihovih efekata i pripremaju Izveštaj o analizi žalbi i prigovora, koji dostavljaju koordinatoru za sisteme menadžmenta. Koordinator za sisteme menadžmenta objedinjuje sve dostavljene izveštaje, analizira ih i sa direktorima sektora/poslovnih jedinica/regionalnih centara ukoliko je potrebno priprema predloge korektivnih/preventivnih mera. Pripremljen materijal čini ulaznu informaciju za preispitivanje od strane rukovodstva.




6. Čuvanje dokumenata žalbi/prigovora

Sva dokumenta vezana za žalbu i prigovor odlažu šefovi laboratorija ili lica koja oni zaduže, odnosno odgovorni referenti za predmetno ispitivanje ili kontrolu u poseban registrator - Evidencija žalbi i prigovora (obrazac JIP 001001-01) u svakom sektoru/laboratoriji/poslovnici/službi posebno.

Žalbe i prigovori se odlažu hronološkim redom i čuvaju se u skladu sa postukom JIP 000702 - Upravljanje zapisima.

7. Veza sa drugim dokumentima

- SRPS ISO/IEC 17000:2007- Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi;
- SRPS ISO/IEC 17020:2012 - Ocenjivanje usaglašenosti — Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje
- SRPS ISO /IEC 17025:2017 - Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje;
- SRPS ISO /IEC 17065:2016 - Ocenjivanje usaglašenosti — Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge;
- ISTA Pravila – važeće izdanje;
- ISTA Standard za akreditaciju- važeće izdanje;
- SRPS ISO 9000:2015 Sistemi menadžmenta kvalitetom, Osnove i rečnik;

| JIP | Izradila | Odobrio | Datum | Izdanje | Kopija | Strana |
|--------|---|---|-----------|---------|---|--------|
| 001001 |  |  | 17.04.19. | 6 |  | 7 od 8 |




JUGOINSPEKT BEOGRAD

Rešavanje žalbi i prigovora i utvrđivanje zadovoljstva korisnika

- SRPS ISO 9001:2015 Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi;
- Poslovnici o kvalitetu;
- Priručnici o kvalitetu;
- Poslovnik IMS-a;

8. Prilozi/Zapisi

| Rb. | Oznaka | Naziv zapisa/obrasca | Zapis formira | Br. priloga |
|-----|---------------|------------------------------|--------------------------------------|-------------|
| 1. | JIP 001001-01 | Evidencija žalbi i prigovora | Ruk. org. jedinice/ Zaduženo lice | 1 |
| 2. | JIP 001001-02 | Žalba i prigovor | Svaki zaposleni | 2 |
| 3. | JIP 001001-03 | Anketni list | Rukovodilac org. jedinice | 3 |

| JIP | Izradila | Odobrio | Datum | Izdanje | Kopija | Strana |
|--------|---|---|-----------|---------|---|--------|
| 001001 |  |  | 17.04.19. | 6 |  | 8 od 8 |