

Procedura
POVRATNE INFORMACIJE OD KORISNIKA
I PRIGOVORI

RASPODJELA KOPIJA

Oznaka kopije	Funkcija raspodjele	Datum	Potpis
ORIGINAL	Izvršni direktor/Rukovodilac kvalitetom	05.04.2022	
KOPIJA 1	Direktor Laboratorije	05.04.2022	
KOPIJA 2	Direktor SEOP	05.04.2022	
KOPIJA 3	Savjetnici	05.04.2022	

IZMJENE I DOPUNE

Redni broj	Strana broj	Poglavlje	Kratak sadržaj izmjene ili dopune	Datum izmjene	Ovjerio
	Sve			05.04.2022	

Autorizacija	Izradila	Pregledao	Odobrio
Ime i prezime	Dejan Jančić	Danijela Šuković	Vidoje Petričić
Funkcija	Savjetnik Direktora Laboratorije za oblast sanitarne hemije	Rukovodilac kvalitetom	Izvršni direktor
Potpis			

SADRŽAJ

1.0	PREDMET	3
2.0	PODRUČJE PRIMJENE	3
3.0	VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA	3
4.0	DEFINICIJE	3
5.0	POSTUPAK	3
5.1	Prijem i evidentiranje povratnih informacija od korisnika i reklamacija	3
5.2	Obrada povratnih informacija od korisnika i reklamacija	3
5.3	Korektivne i preventivne mjere	4
5.4	Zapisi	4
6.0	ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA	4
7.0	PREGLED ZAPISA	5
8.0	DOKUMENTACIJA	5

1.0 PREDMET

Ovom procedurom propisuju se aktivnosti prijema i evidentiranja povratnih informacija i prigovora od korisnika, obrade povratnih informacija od korisnika, obrade prigovora, sprovođenja odgovarajućih korektivnih i preventivnih mjera i vođenja potrebnih zapisa.

2.0 PODRUČJE PRIMJENE

Ova procedura primjenjuje se u organizacionim cjelinama CETI koje pružaju usluge. Odgovornost za primjenu ove procedure pripada rukovodiocima organizacionih cjelina.

3.0 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

CETI-870-101: Korektivne mjere

CETI-7100-101: Kontrola neusaglašenog proizvoda / usluge

Pravilnik o poslovnom ponašanju

4.0 DEFINICIJE

Zapis - Dokument kojim se iskazuju dobijeni rezultati ili daju dokazi o izvršenim aktivnostima.

5.0 POSTUPAK

5.1 Prijem i evidentiranje povratnih informacija od korisnika i prigovora

Komunikacije sa korisnikom (zahtjevi, molbe, žalbe, prigovori, pohvale, predlozi za poboljšanje itd), pisane ili usmene, upućuju se rukovodiocu organizacione cjeline. Usmene komunikacije putem telefona ili iz direktnih kontakata sa korisnikom primaju se kao informacija, prenose se rukovodiocu organizacione cjeline, koji po potrebi traži pisanu potvrdu, i donosi odluku o evidentiraju u obrazac Evidencija povratnih informacija i reklamacija korisnika (Prilog 1). Kada je u pitanju reklamacija/ prigovor/žalba samo rukovodilac organizacione cjeline je nadležan za prijem usmene reklamacije.

Sve povratne informacije od korisnika, reklamacije i žalbe korisnika zapisuju i održavaju rukovodioci organizacione cjeline zaposleni u organizacionom dijelu koja je pružila uslugu.

Zapis obuhvata:

- redni broj;
- identifikaciju korisnika;
- poziv na porudžbinu;
- kratak opis (sadržaj) povratne informacije ili reklamacije;
- kategoriju povratne informacije ili reklamacije.

Rukovodioci organizacionih cjelina o svim reklamacijama/ prigovorima/žalbama obavještavaju direktora sektora.

5.2 Obrada povratnih informacija i reklamacija korisnika

Kada je komunikacija sa korisnikom klasifikovana kao povratna informacija, organizaciona cjelina dodjeljuje odgovarajuću kategoriju i unosi je u rubriku „kategorija povratne informacije od korisnika”.

Organizaciona cjelina ocjenjuje i klasifikuje svaku reklamaciju/prigovor/žalbu u kategorije koje omogućavaju bolje praćenje trendova i ocjenjivanje poboljšavanja u određenim područjima. Koriste se sledeće kategorije:

- A** izvještaj o ispitivanju isporučen nakon ugovorenog roka (kašnjenje izvještaja o ispitivanju)
- B** neusaglašena, nejasna ili na drugi način neodgovarajuća identifikacija izvještaja
- C** nejasan ili nepotpun izvještaj
- D** netačni ili sumnjivi rezultati ispitivanja
- E** nedostatak izjave o ispunjavanju / neispunjavanju zahtjeva i/ili specifikacija
- F** nedostatak mišljenja i tumačenja
- G** problemi sa komuniciranjem ili pristupačnošću
- H** cijena
- I** zloupotreba ovlašćenja i odgovornosti
- J** ostalo

Kategorija reklamacije/prigovora/žalbe evidentira se u Evidencionom listu. Organizaciona cjelina odgovorna za reklamaciju/prigovor/žalbu predlaže direktoru sektora odgovor korisniku i, kada je primjenljivo, šta treba da se uradi da bi se problem korisnika otklonio.

U slučajevima većih (ozbiljnijih) reklamacija/prigovora/žalbi, imenuje se Tim za reklamacije/prigovore/žalbe.

5.3 Korektivna i preventivna mjera

Funkcija menadžmenta kvalitetom pregleda svaku reklamaciju/prigovor/žalbu korisnika da bi utvrdio da li reklamacija/prigovor/žalba zahtijeva interno istraživanje. Nakon pregleda, ukoliko je potrebno, izdaje zvaničan „Zahtjev za korektivnu mjeru”, u skladu sa procedurama **CETI-7100-201: Kontrola neusaglašenog proizvoda / usluge** i **CETI-870-101: Korektivne mjere**. Ukoliko je korektivna mjera pokrenuta, broj „Zahtjeva za korektivnu mjeru” evidentira se u Evidencionom listu.

Ukoliko se istraživanjem reklamacije/prigovora/žalbe korisnika utvrdi da su uzroci reklamacija/prigovora/žalbe kod isporučilaca ili drugih eksternih organizacija, funkcija menadžmenta kvalitetom kontaktira ove organizacije i dostavlja im relevantne informacije.

5.3 Zapisi

Svaka reklamacija/prigovor/žalba korisnika evidentira se u Evidencionom listu koji održava organizacioni dio kome je reklamacija/prigovor/žalba korisnika bila upućena ili se na isti odnosi. Kopije/originali pisanih komunikacija, izvještaji i drugi dokumenti koji se odnose na reklamaciju, (svi zapisi u vezi sa reklamacijom/prigovorom/žalbom korisnika) čuvaju u regulatoru i označavaju se brojem reklamacije u organizacionoj cjelini.

Zapise o pregledu /internim istraživanjima te odgovarajućim korektivnim i preventivnim mjerama koje su (ukoliko su) proistekle iz realizovanog preispitivanja reklamacije/prigovora/žalbe korisnika održava funkcija menadžmenta kvalitetom.

Zapise o istraživanjima koji uključuju isporučioce održava funkcija nabavke itd.

6.0 ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA

Svi zaposleni koji na bilo koji način učestvuju u aktivnosti prijema i obrade povratnih informacija i reklamacija odgovorni su za izvršavanje aktivnosti koje su im naložene ovom procedurom u skladu sa odredbama procedure.

Za kontrolu primjene ove procedure odgovorni su rukovodioci organizacionih cjelina.

7.0 PREGLED ZAPISA

U ovoj proceduri, kao rezultat sprovođenja aktivnosti, vode se zapisi dati u tabeli 1.

Tabela 1. Spisak zapisa.

R. br.	Naziv zapisa	Oznaka / Forma	Rok čuvanja (g)	Mesto čuvanja	Napomena
1.	Evidencija povratnih informacija i reklamacija korisnika	CETI-790-101.01	2 godine	org. cjelina	

8.0 DOKUMENTACIJA

Prilog 1. CETI-790-101.01 Evidencija povratnih informacija i reklamacija korisnika