



**TOPLANE SARAJEVO**  
**DISTRICT HEATING SYSTEM**

KANTONALNO JAVNO KOMUNALNO PREDUZEĆE ZA  
PROIZVODNJU I DISTRIBUCIJU TOPLOTNE ENERGIJE d.o.o.

**PROCEDURA PRIGOVORA I ŽALBI**

**OP/LAB/IT/05**

**Kontrolisana kopija:**

**Datum: 08.07.2016.**

**Izdanje: 3**

**Odobrio:**

**Džemal Aganović**



---

## SADRŽAJ:

1. CILJ PRIMJENE.....	2
2. OBLAST PRIMJENE.....	2
3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA.....	2
4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE.....	2
5. ODGOVORNOSTI.....	2
6. POSTUPAK.....	3
7. ZAPISI.....	6
8. PRILOZI.....	6



## 1. CILJ PRIMJENE

Definisati postupak prijema, razmatranja i rješavanja u slučaju prigovora i žalbi klijenata na izvršene laboratorijske i inspekcijske usluge, u cilju što efektivnijeg odziva, prikupljanja informacija o mogućim nedostacima u svrhu stalnog poboljšavanja.

## 2. OBLAST PRIMJENE

Procedura se primjenjuje u Službi laboratorije i u svim Odjelima prilikom rješavanja prigovora i žalbi primljenih od klijenata pismeno ili usmeno.

## 3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- Poslovnik upravljanja kvalitetom ispitivanje otpadnih voda i mjerenje polutanata,
- Poslovnik upravljanja kvalitetom Inspekcijskog tijela,
- BAS ISO/ IEC 17025:2006 - Opšti zahtjevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanja i kalibracije,
- BAS ISO/ IEC 17020:2013 – Ocjenjivanje usklađenosti- Zahtjevi za rad različitih tipova tijela koja obavljaju inspekciju,
- Procedura preispitivanja zahtjeva, ponuda i ugovora (OP/LAB/IT/04),
- Procedura za kontrolu neusklađenosti (OP/LAB/IT/06),
- Procedura korektivnih i preventivnih akcija (OP/LAB/IT/07).

## 4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

- Žalba - nezadovoljstvo klijenta iskazano pismeno ili usmeno na rezultate ispitivanja /verifikacija mjerila (interno/eksterno),
- Prigovor – izražavanje nezadovoljstva drugačijeg nego žalba i odnosi se na aktivnosti Ispitne laboratorije / verifikacija mjerila (interno/eksterno),
- QMS - sistem upravljanja kvalitetom,
- **SPK** – Služba prodaje i **komunikacije s korisnicima**,
- RT – Rukovodilac tijela (Odjel ispitivanja voda/Odjel mjerenja polutanata/Odjel inspekcijsko tijelo),
- TR – tehnički rukovodilac,
- MK – menadžer kvaliteta.

## 5. ODGOVORNOSTI

Odgovornost učesnika u procesu definisana je dijagramom toka i opisom aktivnosti.



## 6. POSTUPAK

### 6.1 Dijagram toka

Red. broj	Dijagram toka	Aktivnost	Odgovoran			Dokument	u/i
			O	U	I		
1.		Prijem žalbe/prigovora	4,1	/	7	Prigovor, pismo - žalba Evidencija žalbi klijenata	u i
2.		Preispitivanje žalbe/prigovora	1,2,7	/	/	Glavna knjiga laboratorije	u
3.		Žalba/prigovor osnovana	1 2 7		5		
4.		Rješavanje žalbe/prigovora	1 2 7	/	3,7	Izveštaj o ispitivanju Radni nalog Radne sveske Izveštaj o analizi uzroka žalbe Izveštaj o neusklađenosti Zahtjev za provođenje korektivne/preventivne akcije	u u u i i
5.		Obavještanje klijenta	1 4 5	/	3	Izveštaj o analizi uzroka žalbe	i
6.							
<b>Odgovorne funkcije:</b>		1. Rukovodilac odjela (RT) 2. Tehnički rukovodilac odjela (TR) 3. Klijent 4. <b>SPK</b> 5. Direktor laboratorije 6. <b>SS, SPR</b> 7. Menadžer kvaliteta			O - odgovoran U - učestvuje I - informiše se		u - ulazni dokument i - izlazni dokument



## 6.2 Opis aktivnosti

Žalbe i prigovori klijenta na rezultate ispitivanja/mjerenja/verifikacije mogu se primiti usmeno (telefonom) ili pismeno putem **SPK**-a ili direktno. Osoba koja primi žalbu (usmenim putem ili faksom) dužna je odmah obavijestiti (RT). Bez obzira na koji način se dostavi, (RT) evidentira žalbu u Evidenciju žalbi i prigovora klijenata. Žalbe klijenata se mogu odnositi na rezultate ispitivanja/rezultate mjerenja/rezultate inspekcijskih aktivnosti, dok se prigovori mogu odnositi na izbor opreme,metod ispitivanja način i rokove vršenja usluge, komunikaciju sa klijentom, cijenu usluge, način dostave rezultata i druge aktivnosti odjela laboratorije. Žalba se može podnijeti od stvaranja okolnosti koje su izazvale žalbu, odnosno od dana predaje izvještaja na koji se odnosi žalba.

## 6.3 Za pokretanje postupka rješavanja žalbi odgovorni su (RT) odjela laboratorije.

Rukovodilac **zajedno sa TR I QM** organizuje preispitivanje podataka koji su vezani za konkretan slučaj, ulaženjem u trag na osnovu podataka za identifikaciju i sljedivost.

Kada je u pitanju prigovor na rezultate ispitivanja/mjerenja/inspekcijske aktivnosti, osnovni podaci za sljedivost u laboratoriji se mogu naći u evidenciji žalbi/prigovorima/radnom nalogu/izvještajima a to su broj Izvještaja o ispitivanju/mjerenja/Izvještaj o inspekciji, na koji se odnosi žalba i broj Radnog naloga na osnovu kog se vršilo ispitivanje/inspekcija.

Kada se uspostavi sljedivost, kontrolišu se svi podaci, proračuni u radnim sveskama, podaci o opremi na kojoj je ispitivanje/mjerenja/verifikacija obavljeno, kao i drugi podaci koji su mogli da dovedu do greške. Također se ponavljaju ispitivanja/mjerenja/verifikacija na predmetu rada ukoliko je žalba pristigla u okviru propisanog vremena čuvanja uzorka na kome su vršena ispitivanja/vremena verifikacije. Ukoliko postoje arbitražni uzorci, njihovo ispitivanje se vrši uz odobrenje klijenta.

U zavisnosti od slučaja, može se formirati multidisciplinarni tim za rješavanje žalbe. Tim formira Direktor laboratorije.

Nakon sveobuhvatne analize žalbe klijenta, (RT) ili osoba imenovana od strane rukovodioca tijela, izrađuje izvještaj o analizi uzroka žalbe.

6.3.1 U slučaju da se utvrdi neusklađenost posla, pokreće se Procedura za kontrolu neusklađenosti. Izvještaj o analizi uzroka žalbe može biti ulaz za pokretanje postupka prema Proceduri za korektivne i preventivne **akcije**. Odgovornosti i ovlaštenja za obavljanje pojedinih aktivnosti definisani su u pomenutim procedurama.

Kada je u pitanju prigovor Rukovodilac tijela (RT) organizuje preispitivanje podataka koji su vezani za konkretan slučaj, ulaženjem u trag na osnovu podataka za identifikaciju i sljedivost. Kada je u pitanju prigovor na upotrebljenu opremu, metod ispitivanja/mjerenja/inspekcijske aktivnosti i dr. osnovni podaci za sljedljivost mogu se naći u Zahtjevu za laboratorijsko ispitivanje/mjerenje/verifikaciji ili Radnom nalogu, dostavljenoj ponudi ili zaključenom ugovoru.

6.3.2 U slučaju da se utvrdi opravdanost prigovora pokreće se postupak definisan u Proceduri za preventivne i korektivne mjere , vrši se izbor mjere, sa ciljem poboljšanja i ispunjavanjem zahtjeva klijenata, mjere za korekciju aktivnosti i/ili preventivnog djelovanja u smislu otklanjanja pojavljivanja neusklađenosti. Ukoliko se ponovi prigovor na istu aktivnost izazvanu neadekvatnim riješenjem, postupak se provodi na način za rješavanje žalbi.

## 6.4 Obavještavanje klijenta

6.4.1 Ukoliko je žalba neopravdana, klijent se obavještava pismenim putem, uz navođenje svih aktivnosti koje su poduzete radi rješavanja žalbe putem **SPK**-a.

6.4.2 Opravdane prigovore rješava rukovodilac odjela laboratorije **sa TR, QM** i o tome se pismeno izvještava klijent putem **SPK**-a.



6.4.3 Ukoliko se ne postigne dogovor sa klijentom oko rješavanja žalbe, klijentu se može ponuditi jedno od sljedećih rješenja:

- zajednički rad na rješavanju problema
- prisustvo laboratorijskom ispitivanju/**mjerenju**/verifikaciji mjerila
- angažovanje neovisnih stručnjaka, prihvatljivih za obje strane (troškove snosi ona strana kojoj se dokaže odgovornost)

## **6.5. Odnos sa zainteresovanim stranama**

Laboratorija/IT omogućit će pristup Proceduri prigovori i žalbe svim zainteresovanim stranama u postupku prigovora i žalbi, omogućavajući pristup navedenoj proceduri putem web adrese matične organizacije (Toplana). Ukoliko zainteresovana strana kontaktira laboratoriju/IT u vezi dostupnosti opisa postupka prigovori i žalbe, ista će biti usmjerena na web stranicu ili link sa pojašnjenjem na koji način može pronaći ovu proceduru.

### **6.5.1. Prijem prigovora**

Laboratorija/IT razmotrit će sve pristigle prigovore i žalbe i u slučajevima kada zainteresovana strana nije prepoznala da li je njen zahtjev prigovor ili žalba. Kada laboratorija/IT na zahtjev zainteresovane strane prepozna da se prigovor odnosi na aktivnost u laboratoriji/IT za koju je odgovorno, podnosiocu prigovora će potvrditi da se prihvata prigovor na aktivnost i radit će na prigovoru odmah, izuzetno osim u slučajevima kada za rad na prigovoru nema tehničkih mogućnosti (nedostaje ključno osoblje, oprema i sl.).

### **6.5.2. Diskriminacija**

Prigovori i žalbe koji budu podnešeni laboratoriji/IT bit će shvaćeni kao dobronamjerni u cilju unaprijeđenja rada Laboratorije/IT, podizanja njenog rada na viši nivo. Laboratorija/IT neće vršiti bilo koji oblik diskriminacije i/ili pritiska na osoblje laboratorije/IT i podnosioca prigovora/žalbe u toku istraživanja i postupanja saprigovorima/žalbama, u svim fazama postupka vodeći će se načelima dobre laboratorijske prakse u pogledu pravičnosti, nepristrasnosti i nezavisnosti.

### **6.5.3. Osoblje koje postupa sa prigovorima i žalbama**

Postupanje sa prigovorima i žalbama vršit će zaposlenici Laboratorije/IT koji nisu učestvovali u ispitivanju/mjerenju/inspekciji predmeta prigovora/žalbe, a koji su u dovoljnoj mjeri kompetentni da vrše preispitivanje, odobravanje i donošenje odluka po prigovorima/žalbama. Ukoliko odjel Službe laboratorija ne može osigurati osobe za postupanje po prigovorima i žalbama koje nisu učestvovala u predmetu ispitivanja/inspekcije, angažirat će se uposlenici drugih odjela Službe laboratorija ili matične organizacije vodeći računa o kompetentnosti. Kada matična organizacija ne može osigurati odgovarajuće osobe koje bi preispitivale, odobravale i donosile odluke u vezi prigovora/žalbi angažirat će se treća lica izvan matične organizacije koja mogu odgovoriti zahtjevima u pogledu stručnosti kompetencija.



6.6 Jednom godišnje prilikom preispitivanja sistema upravljanja od strane rukovodstva, vrši se analiza žalbi i prigovora i načina njihovog rješavanja.

Izveštaj o žalbama/prigovorima za preispitivanje izrađuju RT i TR odjela laboratorije.

## 7. ZAPISI

Red. broj	Naziv zapisa	Obrazac	Izrađuje	Odobrava	Čuvanje		
					Rok (g)	Mjesto	Odgovoran
1.	Žalba/prigovor klijenta	/	klijent	-	4	Arhiv	Rukov.
2.	Evidencija žalbi/prigovora klijenata	OB/OP/LAB/IT/05/03	Rukov.	-	4	Arhiv	Rukov.
3.	Izveštaj o analizi uzroka žalbe	/	Imenovana osoba/tim	Rukov.	4	Arhiv	Rukov.

## 8. PRILOZI

- Matični list (OB/OP/LAB/IT/05/01)
- Lista distribucije (OB/OP/LAB/IT/05/02)
- Evidencija žalbi/prigovora klijenata (OB/OP/LAB/IT/05/03)



## Prilog 1

### MATIČNI LIST

Izdanje	Datum	Izradio	Pregledao	Uskladio	Odobrio
0	20.09.2013.	Dž.Aganović	Dž.Aganović	Dž.Aganović	Mirzo Hadžialić
1	06.12.2013.	Dž.Aganović	Dž.Aganović	Dž.Aganović	Mirzo Hadžialić
2	01.09.2015.	V. Briga	J. Kujan S. Muhović	V. Briga	Dž.Aganović
3	08.07.2016.	V. Briga	J. Kujan S. Muhović	V. Briga	Dž.Aganović
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					





## Prilog 2

### LISTA DISTRIBUCIJE procedure/uputstva \_\_\_\_\_

Kontrol. kopija	Izdanje	Dostavljeno	Datum	Potpis
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



EVIDENCIJA ŽALBI I PRIGOVORA

Odjel: \_\_\_\_\_

R. br.	Datum prijema žalbe/prigovora	Klijent	Predmet i opis žalbe/prigovora	Datum razrješenja žalbe/prigovora	Opis razrješenja Žalbe/prigovora
--------	-------------------------------	---------	--------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------
