



POLJOPRIVREDNA STRUČNA SLUŽBA INSTITUT TAMIŠ PANČEVO
DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU
LABORATORIJA "TAMIŠ AGROLAB"
Novoseljanski put 33, Pančevo 26000
e-mail: intam@panet.rs

tel: 013/313-092; fax: **013/373-002**

PROCEDURA ZA PRIGOVORE

TAL-2-006

Izradio: Helena Majstorović
rukovodioc za laboratorije i kvaliteta

potpis

Verifikovao: **Zorica Repac**, direktor


potpis

Odobrio: **Zorica Repac**, direktor

potpis

Kopija	
Važeće izdanje	5
Datum važećeg izdanja	25.11.2019.







Kontrolisana kopija, zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!

	<p style="text-align: center;">POLJOPRIVREDNA STRUČNA SLUŽBA INSTITUT TAMIŠ PANČEVO DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU LABORATORIJA "TAMIŠ AGROLAB"</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDURA ZA PRIGOVORE TAL-2-006</p>
<p>Izdanje 5</p>	<p style="text-align: center;">Datum 25.11.2019.</p>	<p style="text-align: center;">Strana 2/6</p>

SADRŽAJ

1.	PREDMET.....	3
2.	PODRUČJE PRIMENE.....	3
3.	ODGOVORNOST.....	3
4.	DEFINICIJE, TERMINI I SKRAĆENICE	3
5.	VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA	3
6.	OPIS AKTIVNOSTI	3
7.	UPUTSTVA I ZAPISI	5
8.	PRILOZI	5


DISTRIBUTIVNA LISTA KORISNIKA

- direktor PSS Institut Tamiš, kopija 01 / 
- **rukovodioc laboratorije i kvaliteta, saradnik za hemijska ispitivanja i zemljište**, kopija 03 /  
- saradnik za kontrolu kvaliteta semena i merkantilne robe poljoprivrednog bilja, kopija 04 / 
- saradnik za ispitivanje zdravstvene ispravnosti semena poljoprivrednog bilja, merkantilne robe poljoprivrednog bilja i sadnog materijala, kopija 07 / 
- saradnik za fitonematološka ispitivanja, kopija 13 / 

LISTA OPISA IZMENA

IZMENA BROJ	STRANA	OPIS IZMENE	DATUM	VERIFIKOVAO
0		Izmena zaglavlja dokumenta; Izmene funkcije tj. objedinjavanje funkcije rukovodioca za kvalitet i rukovodioca laboratorije u jednu funkciju koja glasi rukovodioc laboratorije i kvaliteta.; usaglašavanje dokumenta sa tačkom 7.9 standrda SRPS ISO/IEC 17025:2017	25.11.2019.	

Kontrolisana kopija, zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!

	<p style="text-align: center;">POLJOPRIVREDNA STRUČNA SLUŽBA INSTITUT TAMIŠ PANČEVO DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU LABORATORIJA "TAMIŠ AGROLAB"</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDURA ZA PRIGOVORE TAL-2-006</p>
<p>Izdanje 5</p>	<p style="text-align: center;">Datum 25.11.2019.</p>	<p style="text-align: center;">Strana 3/6</p>

1. PREDMET

Ovom procedurom definisane su aktivnosti prijema, vrednovanja i donošenja odluka o prigovorima, odnosno proces postupanja sa prigovorima upućenim laboratoriji.

2. PODRUČJE PRIMENE

Ova procedura se primenjuje u svim organizacionim celinama laboratorije "Tamiš Agrolab".

3. ODGOVORNOST

Direktor je odgovoran za rešavanje spornih situacija sa korisnicima i obezbeđenje uslova za preduzimanje odgovarajućih mera prilikom rešavanja prigovora.

Rukovodilac laboratorije i kvaliteta je odgovoran za preispitivanje opravdanosti prigovora, identifikaciju uzroka, predlaganje mera i organizovanje sprovođenja propisanih mera

Osooblje laboratorije "Tamiš Agrolab" je odgovorno za učestvovanje u rešavanju i istraživanju prigovora

4. DEFINICIJE, TERMINI I SKRAĆENICE

Prigovor – pismeni ili usmeni iskaz korisnika usluga laboratorijskih ispitivanja o utvrđenoj neusaglašenosti usluge, u kome se precizno pokazuju sve neusaglašenosti/odstupanja od utvrđenih i dogovorenih karakteristika kvaliteta.

U ovoj proceduri koristi se skraćenica TAL za laboratoriju "Tamiš Agrolab".

5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Ova procedura ima vezu sa sledećim dokumentima:

- **SRPS ISO/IEC 17025:2017**, Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje (t. 7.9)
- Poslovnik o kvalitetu, TAL-1-001
- Procedura za upravljanje dokumentima, TAL-2-001
- Procedura za korektivne mere, TAL-2-010
- Procedura za preispitivanje od strane rukovodstva, TAL-2-013


6. OPIS AKTIVNOSTI

6.1. Dostavljanje prigovora

Procedura za postupanje sa prigovorima dostupna je bilo kojoj zainteresovanoj strani na njen zahtev i nalazi se na zvaničnom sajtu PSS Institut Tamiš d.o.o. Pančevo (do konačne izrade sajta saradnici organizacionih celina su dužni da upoznaju korisnika sa postojanjem premetne procedure i mogućnošću podnošenja prigovora na laboratorijske aktivnosti)

Podnosioc prigovora na laboratorijske aktivnosti dostavlja prigovor u pismenom obliku (putem pošte ili e-mail-a).

Kontrolisana kopija, zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!

	<p style="text-align: center;">POLJOPRIVREDNA STRUČNA SLUŽBA INSTITUT TAMIŠ PANČEVO DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU LABORATORIJA "TAMIŠ AGROLAB"</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDURA ZA PRIGOVORE TAL-2-006</p>
<p>Izdanje 5</p>	<p style="text-align: center;">Datum 25.11.2019.</p>	<p style="text-align: center;">Strana 4/6</p>

Ukoliko se prigovor uputi usmenim putem (u direktnom razgovoru ili telefonom), lice koje je uspostavilo kontakt sa podnosiocem prigovora, dužno je da ga obavesti da usmene navode mora da potvrdi pisanim putem. Prigovori upućeni na zvanični sajt PSS Institut Tamiš d.o.o. Pančevo, se prosleđuju rukovodiocu laboratorije i kvaliteta na dalje postupanje. Podnosiocu prigovora se potvrđuje prijem prigovora putem mejla.

6.2. Evidentiranje prigovora

Ukoliko je prigovor jasno i precizno definisan i potkrepljen odgovarajućim dokazima **rukovodioc laboratorije i kvaliteta** vrši njegovo evidentiranje putem obrasca **Registracija prigovora**, TAL-4-029 prikazanom u prilogu broj 1 ove procedure. Pismeni prigovor korisnika usluge se prilaže uz zapis TAL-4-029. Ukoliko prigovor nije jasno i precizno definisan, **rukovodioc laboratorije i kvaliteta** ostvaruje komunikaciju sa podnosiocem prigovora, radi dobijanja dodatnih informacija vezanih za taj prigovor. Popunjen **obrazac Registracija prigovora**, TAL 4-029 overava direktor PSS Institut Tamiš.

6.3. Razmatranje prigovora i donošenje odluke

Posle prijema i evidentiranja prigovora **rukovodioc laboratorije i kvaliteta** organizuje sastanak sa saradnicima organizacionih celina TAL-a, **koji nisu bili uključeni u aktivnosti koje su predmet prigovora.**

Na osnovu svih prikupljenih podataka o predmetu prigovora, rukovodioc laboratorije i kvaliteta i saradnici organizacionih celina TAL-a prisutni na sastanku, analiziraju navode i opravdanost prigovora, prikupljajući neophodne informacije od lica koje je neposredno bilo uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet prigovora

Posle razmatranje prigovora donosi se jedna od sledeće dve odluke:

- prigovor nije osnovan
- prigovor je osnovan

Za prigovor koji nije osnovan, **rukovodioc laboratorije i kvaliteta** u saradnji sa saradnicima organizacionih celina TAL-a priprema pismeno obaveštenje i obrazloženje za odbijanje prigovora, uz prilaganje odgovarajućih dokaza koji potvrđuju obrazloženje. Ovaj zapis se štampa na memorandumu PSS Institut Tamiš i dostavlja **podnosiocu prigovora.**


Za prigovor koji je osnovan, **rukovodioc laboratorije i kvaliteta** u saradnji sa saradnicima TAL-a definiše osnovne elemente (nadležane funkcije u TAL-u za rešavanje prigovora, potrebne resurse, rokove za rešenje, ostale učesnike itd.) za rešavanje usvojenog prigovora, a zatim ga prosleđuje na dalji postupak nadležnoj organizacionoj celini TAL-a gde se obavljaju aktivnosti neophodne za rešavanje prigovora.

Pored toga, **rukovodioc laboratorije i kvaliteta** obaveštava **podnosioca prigovora** o njegovom prihvatanju i roku rešenja. Obaveštavanje **podnosioca prigovora** se vrši **pismenim putem (dopis u slobodnoj formi, na memorandumu firme), koju potpisuje direktor.**

6.4. Rešavanje prigovora

Na osnovu donetih odluka, **rukovodioc laboratorije i kvaliteta** u saradnji sa saradnicima TAL-a pristupa rešavanju prigovora, u skladu sa postupcima, dokumentacijom i drugim resursima koji su mu na raspolaganju.

Kontrolisana kopija, zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!

	<p style="text-align: center;">POLJOPRIVREDNA STRUČNA SLUŽBA INSTITUT TAMIŠ PANČEVO DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU LABORATORIJA "TAMIŠ AGROLAB"</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDURA ZA PRIGOVORE TAL-2-006</p>
<p>Izdanje 5</p>	<p style="text-align: center;">Datum 25.11.2019.</p>	<p style="text-align: center;">Strana 5/6</p>

Kao posledica rešavanja prigovora, mogu se preduzeti neke od aktivnosti kao što su sprovođenje korektivnih mera u cilju otklanjanja utvrđenih neusaglašenosti, u skladu sa procedurom TAL-2-010, Procedura za korektivne mere.

Ukoliko je predmet prigovora, osporavanje tačnosti rezultata ispitivanja, mere za rešavanje prigovora mogu obuhvatiti sve ili neki od sledećih postupaka:

- proveru ispravnosti merne i ispitne opreme
- ispravnost potrošnog materijala
- pravilnost rukovanja uzorcima
- proveru osoblja (osposobljenost osoblja)
- proveru obračuna
- proveru uticajnih uslova okoline
- proveru doslednog korišćenja procedura i uputstva od osoblja uključenog u proces ispitivanja

Ukoliko je izvodljivo, vrši se ponavljanje ispitivanja istom ili drugom metodom. Pri ponavljanju ispitivanja ne učestvuje osoblje koje je prvobitno sprovodilo ispitivanje.

Ukoliko je predmet prigovora osporavanje usaglašenosti rezultata sa Pravilnikom/Uredbom odnosno specifikacijom proizvoda, po potrebi se može zatražiti i mišljenje nadležne institucije.

Ukoliko je potrebno angažovanje eksterne laboratorije za ispitivanje, kao treće nezavisne strane za rešavanje prigovora, troškove ispitivanja snosi podnosilac prigovora.

Rok za rešavanje prigovora ne sme biti duži od 30 dana.

6.5 Izveštavanje o rešavanju prigovora

Nakon sprovođenja aktivnosti koje su preduzete u cilju rešavanja prigovora, rukovodioc laboratorije i kvaliteta daje zvanično obaveštenje podnosiocu prigovora o ishodu rešavanja prigovora, u formi dopisa u slobodnoj formi, na memorandumu firme, koji potpisuje direktor. Uz dopis o rešavanju prigovora se dostavlja, po potrebi prateća dokumentacija (dopuna-izmena Izveštaja o ispitivanju, mišljenje nadležne institucije i dr.);

Informacije sadržane u **zapisima o rešavanju prigovora analiziraju se jednom godišnje** u okviru preispitivanja od strane rukovodstva u skladu sa procedurom TAL-2-013, Procedura za preispitivanje od strane rukovodstva.

7. UPUTSTVA I ZAPISI

Iz ove procedure ne proizilaze uputstva.


Iz ove procedure proizilazi zapis:

- TAL-4-029, **Registracija prigovora**

8. PRILOZI

Ova procedura ima 1 prilog prikazana na 6. strani.

Kontrolisana kopija, zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!

	<p style="text-align: center;">POLJOPRIVREDNA STRUČNA SLUŽBA INSTITUT TAMIŠ PANČEVO DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU LABORATORIJA "TAMIŠ AGROLAB"</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDURA ZA PRIGOVORE TAL-2-006</p>
<p>Izdanje 5</p>	<p style="text-align: center;">Datum 25.11.2019.</p>	<p style="text-align: center;">Strana 6/6</p>

Prilog broj 1

PSS INSTITUT TAMIŠ d.o.o. PANČEVO
LABORATORIJA "TAMIŠ AGROLAB"

Novoseljanski put 33

PANČEVO

tel/fax 013/313-092/**373-002**

Broj: _____

Datum: _____

REGISTRACIJA PRIGOVORA

1. Redni broj prigovora _____

2. Datum prijema _____

3. Naziv i adresa podnosioca prigovora _____

4. Predmet i opis prigovora

6. Ostale značajne informacije

Datum:

Overio:

Direktor PSS Institut Tamiš

TAL-4-029

Kontrolisana kopija, zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!