

Izvod iz Poslovnika kvaliteta laboratorije „ABG TEST“ d.o.o. – Podgorica.

7.9 Prigovori

7.9.1 Prijem i evidentiranje prigovora

Prigovore koje lično, e-mailom, preko sajta laboratorije (www.abgtest.me) ili na drugi način laboratoriji „ABG TEST“ d.o.o. – Podgorica dostavi podnosilac prigovora QM (predstavnik rukovodstva) evidentira na obrascu Q4D09 – Evidencija prigovora i odlaže u registrator „Prigovori“ gdje se nakon toga hronološki odlažu svi zapisi vezani za određeni prigovor. Rok čuvanja prigovora je 4 godine.

U zapis Q4D09 – Evidencija prigovora unose se sledeći podaci:

- datum prijema prigovora;
- prigovor;
- naziv podnosioca prigovora;

Nakon razmatranja prigovora direktor, šef laboratorije i QM određuju odgovorno lice za rješavanje prigovora i poslije rješavanja prigovora dalje se u zapis Q4D09 upisuje:

- analiza prigovora;
- lice odgovorno za rješavanje prigovora;
- datum rješavanja prigovora (dostava odgovora podnosiocu prigovora) i
- realizacija rješavanja prigovora (Preduzete mjere).

Prilikom prijema prigovora podnosilac prigovora se informiše o postupanju laboratorije sa prigovorima ili mu se, na njegov zahtjev, daje na uvid opis procesa za postupanje sa prigovorima (t. 7.9 PK). Na sajtu laboratorije je podnosiocu prigovora dostupan postupak postupanja sa prigovorima (iz Poslovnika kvaliteta laboratorije „ABG TEST“ d.o.o. – Podgorica).

Rokovi za analizu i rješavanje prigovora su najoptimalnije mogući. Za odgovor podnosiocu do nedjelju dana a za realizaciju u što kraćem roku, zavisno od vrste prigovora.

7.9.2 Razmatranje i vrednovanje prigovora

Direktor i šef laboratorije zajedno sa QM i eventualno šefom sektora (ako se prigovor odnosi na ispitivanja iz određene oblasti) razmatraju prigovor i po potrebi dokumentaciju (zapis na koji se odnosi prigovor, ugovor, tehničku dokumentaciju i sl.) i na osnovu toga kao i na osnovu komunikacije (ako je potrebno) sa podnosiocem prigovora i šefom odgovarajućeg odsjeka na koji se odnosi prigovor procjenjuju opravdanost prigovora.

Ukoliko se procijeni da prigovor nije opravdan ili da uopšte nije iz oblasti djelovanja laboratorije prigovor se odbacuje i o tome obavještava podnosilac prigovora (uz obrazloženje u pisanoj formi).

Ako se ustanovi da je prigovor osnovan, npr. ako se odnosi:

- na ispostavljenu dokumentaciju;
- na rezultate ispitivanja – pri čemu se, ako je neophodno izvršiti nova ispitivanja, traži saglasnost podnosioca prigovora;
- na odnos osoblja laboratorije „ABG TEST“ d.o.o. – Podgorica prema podnosiocu prigovora;
- na nepoštovanje dogovorenih rokova laboratorije „ABG TEST“ d.o.o. – Podgorica za bilo koji dio posla i sl.

pristupa se rješavanju prigovora.

Laboratorija je odgovorna za sakupljanje i verifikovanje svih neophodnih informacija da bi validirala prigovor i za sve odluke na svim nivoima za proces postupanja sa prigovorima. Kad god je moguće laboratorija potvrđuje prijem prigovora i podnosiocu prigovora daje izvještaje o napredovanju i ishodu.

7.9.3 Rješavanje i izvještavanje o opravdanom prigovoru

U zavisnosti od toga na šta se prigovor odnosi preduzimaju se sledeće radnje:

- Ukoliko je u pitanju tehnička greška u izvještaju – povlači se dati izvještaj i dostavlja ispravljen (pod novim brojem uz pozivanje na broj prethodno izdatog izvještaja) uz obrazloženje;
- Ukoliko se prigovor korisnika usluga odnosi na rezultate i tok ispitivanja uzoraka preduzimaju se sledeće radnje:
 - preispitivanje toka ispitivanja uzoraka, pratećih zapisa i izvještaja;
 - ponavljanje laboratorijskih ispitivanja na sačuvanom dijelu prvobitno ispitivanog uzorka ili ponavljanje laboratorijskih ispitivanja na novim uzorcima sa istog/približnog mjesta i istih/približnih karakteristika (ako nema dovoljno prvobitno ispitivanog uzorka).
 - ukoliko podnosilac prigovora izrazi želju može da prati postupak provjere odnosno da prisustvuje uzimanju reprezentativnih uzoraka, pripremi i laboratorijskim ispitivanjima. Podnosilac prigovora se obavještava o rezultatima provjere. Ukoliko je prigovor bio osnovan stari izvještaj se povlači, a rezultati ponovljenih ispitivanja se daju u novom izvještaju (pod novim brojem uz pozivanje na broj prethodno izdatog izvještaja) uz obrazloženje;
- U slučaju da rezultati provjere značajno odstupaju od rezultata prvog laboratorijskog ispitivanja, utvrđuju se uzroci neusaglašenosti i postupa se u skladu sa tačkom 7.10 PK.
- Ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan rezultatima provjere može tražiti da se provjera ponovi u drugoj ovlašćenoj laboratoriji.
- Ukoliko se prigovor korisnika usluga odnosi na poštovanje dogovorenih rokova, odnos prema korisniku usluga ili na nešto drugo što dolazi od strane korisnika usluga (ili drugih zainteresovanih strana) kao njegovo nezadovoljstvo a što se može tretirati kao prigovor Šef laboratorije zajedno sa QM razmatrajući prigovor utvrđuje uzrok prigovora, odgovorno lice za razmatrani prigovor, posljedice koje ona ima na rad društva i odnos prema korisniku usluga i utvrđuje mogući način rješavanja prigovora kroz urgentne mjere ili korektivne mjere (koje bi sprovelo lice odgovorno za predmetni prigovor) kako bi se spriječilo njegovo ponavljanje.
- Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na dostavljeni prigovor može nastaviti dalje postupak prigovora dostavljajući kompletan predmet Akreditacionom tijelu Crne Gore na dalje razmatranje.

Preispitivanje i odobravanje mjera preduzetih u cilju rješavanja prigovora vrše pojedinci koji nisu uključeni u laboratorijske aktivnosti na koje se prigovor odnosi.

Kad god je to moguće laboratorija daje zvanično objašnjenje podnosiocu prigovora o završetku postupka sa prigovorom.

Kompletna dokumentacija vezana za prigovore predmet je daljeg preispitivanja tokom preispitivanja od strane rukovodstva i preduzimanja određenih mjera ako za to postoji potreba (kroz upravljanje rizicima).