



ОБЈАВЉЕНО	
Дана:	30.03.2022.
Евиденциони број:	22
Потпис:	E/

UP-50.03.02-006

На основу тачке 8.2. подтачке Оснивачког акта НТЦ НИС -Нафтагас д.о.о. Нови Сад од 13. 5. 2019. године (пречишћен текст), доносим:

УПУТСТВО Решавање приговора

Тип НМД	Упутство
Регистрациони број НМД	NTC080000 / ND-nud / 6 / 2022
Датум регистрације НМД	30.03.2022.
Верзија	3.0
Бизнис процес	50.03.02 Лабораторијска испитивања UPS
Блок/Функција власника бизнис процеса	Научно – технолошки центар НИС – Нафтагас доо Нови Сад
ОЈ власника НМД	Лабораторија Upstream
НМД израдио	Бранислава Клапаревић
НМД вишег хијерархијског нивоа	SD-50.03.02: Лабораторијска испитивања UPS
Кључне речи	приговор, корисник услуга, решавање, Лабораторија Upstream
Овај документ представља власништво НТЦ НИС Нафтагас ДОО Нови Сад и намењен је за интерну употребу унутар НТЦ НИС Нафтагас ДОО Нови Сад. Није дозвољено да се документ у писаном, електронском или било којем другом облику доставља трећим странама или у чини јавно доступним, без претходног одобрења од стране Представника руководства за систем менаџмента.	

Историја измена

Табела 1 – Историја ревизије последњих пет верзија

Верзија	Датум усвајања	Опис измене	Измењене тачке
3.0		Доступност процедуре Решавање приговора корисницима услуга Називи организационих делова и функција Називи НМД	2 3.2, 3.3 3.3, 3.4

Референтна документа

Табела 2 – Референтна документа

Референтна документа	
Ознака	Назив документа
UP-50.03 08.03-003	Управљање неусаглашеностима/ приликама за побољшавање и спровођење мера
UP-50.03.00 08.03-004	Преиспитивање од стране руководства у Лабораторији Upstream
UP-50.03.02-007	Израда и дистрибуција извештаја о испитивању

Садржај:

1.	Сврха	5
2.	Примена	5
3.	Решавање приговора.....	5
3.1	Пријем и евиденција приговора	5
3.2	Анализа приговора	6
3.3	Поступање по основу оправданог приговора	6
3.4	Евидентирање резултата предузетих мера	6
3.5	Извештавање	6
4.	Одговорности и препоруке	6
5.	Прелазне и завршне одредбе	7
6.	Преглед записа и прилози.....	7

Дефиниције, ознаке и скраћенице

Приговор: исказ незадовољства било које особе или организације упућен лабораторији у вези са активностима или резултатима те лабораторије, на који се очекује одговор

ПРКв: представник руководства за квалитет

1. Сврха

Упутством се утврђују активности и одговорности којима се обезбеђује да приговори корисника услуга лабораторијског испитивања или његовог представника буду:

- Примљени и евидентирани од стране надлежних лица,
- Размотрени на одговарајући начин,
- Решени на дефинисан начин,

како би се могле дефинисати и предузети одговарајуће мере.

2. Примена¹

Упутство је генерално и примењује се на све приговоре упућене Лабораторији Upstream, на свим локацијама (у даљем тексту Упутства: Лабораторија).

Ово Упутство је, на захтев, доступно било којој заинтересованој страни која подноси приговор, као и преко веб-сајта Лабораторије Upstream (<https://www.ntc-nis.rs/proizvodi-i-usluge/laboratorijska-ispitivanja/laboratorija-upstream/>).

3. Решавање приговора

Поступак решавања приговора се одвија кроз следеће активности:

- Пријем и евиденција приговора,
- Анализа приговора,
- Поступање по основу оправданог приговора,
- Евидентирање резултата предузетих мера,
- Извештавање.

3.1 Пријем и евиденција приговора

Приговори се примају искључиво у писаној форми. Уколико се корисник услуге обрати усмено, упућује се на формирање писаног приговора, који треба да садржи следеће податке:

- Идентификацију (назив и адресу) организације или лица које упућује приговор,
- Датум упућивања приговора,
- Предмет приговора,
- Јасно објашњење са позивом на одговарајућу регулативу која подржава исказе,
- Материјалне доказе (документ или одговарајући доказ) који подржава тврдње дате у објашњењу приговора.

Корисник услуга или његов представник могу поднети приговор на свом пословном писму, у форми слободног записа или електронском поштом на адресу ntc.lab.ups@nis.eu.

Приговоре евидентира представник руководства за квалитет у образац SA-50.03.02-009: Приговор (Прилог 1), при чему се бележе:

- Број и датум подношења приговора,
- Број Извештаја о испитивању на који се приговор односи,
- Назив корисника услуга који упућује приговор и особу за контакт у организацији корисника услуга,
- Предмет и решење приговора,
- Датум одговора.

ПРКв обавештава подносиоца приговора, о пријему истог и о даљем поступку.

¹ Напомена – Приликом коришћења овог НМД проверити исправност верзије, као и важење докумената на које се врши позивање у тексту НМД. Ако је документ на који се овај НМД позива замењен (измењен), онда се приликом коришћења овог НМД треба руководити замењеним (измењеним) документом. Ако је документ на који се НМД позива укинута без замене, онда се захтев НМД у коме се позива на тај документ примењује у оном делу који нема везе са наведеним документом.

Добијене приговоре ПРКв евидентира у SA-50.03.02-010: Евиденција приговора (Прилог 2).

Уколико је приговор некомплетан, ПРКв доставља допис подносиоцу приговора у коме се траже додатни подаци и/ или материјални докази. Сви записи који се односе на приговор се одлажу уз SA-50.03.02-009: Приговор.

3.2 Анализа приговора

Уколико је приговор комплетан приступа се истраживању оправданости. Истраживање се врши проучавањем комплетног предмета који се односи на лабораторијске активности на које је приговор достављен, као и документ у коме су регулисана правила по којима је активност спроведена (уговор, стандард, метода).

Разматрање оправданости приговора врше руководилац Лабораторије Upstream, руководилац Службе у коме су спроведене лабораторијске активности на које се приговор односи и ПРКв, проучавањем свих записа насталих током лабораторијске активности, понављањем испитивања или применом алтернативне методе на истом узорку, уколико је то могуће, прегледом прорачуна.

Уколико се утврди да је приговор неоправдан, ПРКв упућује допис подносиоцу приговора са образложењем.

3.3 Поступање по основу оправданог приговора

Уколико је приговор оправдан ПРКв евидентира неусаглашеност због кога је приговор добијен у SA-50.03_08.03-011: Регистар неусаглашености и прилика за побољшавање и спроводи поступак којим се постиже усаглашеност лабораторијске активности која је предмет приговора сагласно упутству UP-50.03_08.03-003: Управљање неусаглашеностима/ приликама за побољшавање и спровођење мера.

Руководилац Лабораторије Upstream или лице које он овласти одржава комуникацију са особом за контакт подносиоца приговора до отклањања проблема и постизања задовољства корисника услуга.

3.4 Евидентирање резултата предузетих мера

ПРКв евидентира у шаблон SA-50.03.02-009: Приговор резултате по основу приговора. Ови подаци су предмет редовног преиспитивања сагласно упутству UP-50.03.00_08.03-004: Преиспитивање од стране руководства у Лабораторији Upstream.

Сви записи везани за приговор се одлажу уз записе везане за наведено испитивање сагласно упутству UP-50.03.02-007: Израда и дистрибуција извештаја о испитивању.

3.5 Извештавање

Уколико је, у склопу решавања приговора, потребно поновити лабораторијско испитивање, на основу добијених резултата, сагласно упутству UP-50.03.02-007: Израда и дистрибуција извештаја о испитивању издаје се SA-50.03.02-006: Извештај о испитивању (1), односно SA-50.03.02-006: Извештај о испитивању (2).

Након спровођења мера, уз Извештај о испитивању, кориснику услуга се доставља и извињење писаним путем због настале грешке. За интерне кориснике лабораторијских услуга (НИС и зависна друштва) допис се доставља електронском поштом у телу мејла, а за екстерне кориснике услуга на шаблону Излазног дописа (шаблон SA-50.00.00_12.00.01-059).

Уколико подносилац приговора који се односи на лабораторијске активности испитивања није задовољан налазима истраживања и донетом одлуком, узорак се, уз сагласност обе стране упућује на анализу у независну акредитовану лабораторију.

4. Одговорности и препоруке

За преиспитивање актуелности, ажурирање и аутентично тумачење одредаба овог Упутства одговоран је ПРКв.

5. Прелазне и завршне одредбе

Ово Упутство ступа на снагу 8. дана од дана објављивања у НТЦ НИС -Нафтагас д.о.о. Нови Сад.

Ступањем на снагу овог Упутства престаје да важи UP-50.03.02-006: Решавање приговора, верзија 2.0, регистрациони број NTC080000/ND-nmd/59 од 26. 9. 2018. године.

6. Преглед записа и прилози

Табела 3 - Преглед записа

Назив записа	Ознака шаблона (Број прилога)	Начин управљања	Начин чувања	Место чувања	Време чувања	Напомена
Приговор	SA-50.03.02-009 (Прилог 1)	електронски	електронски	Архива ПРКв	4 године	
Евиденција приговора	SA-50.03.02-010 (Прилог 2)	електронски	електронски	Архива ПРКв	4 године	
Извештај о испитивању (1)	SA-50.03.02-006	електронски	Електронски и/ папирно	Архива ПРКв	4 године	У складу са UP-50.03.02-007
Извештај о испитивању (2)	SA-50.03.02-007	електронски	Електронски и/ папирно	Архива ПРКв	4 године	У складу са UP-50.03.02-007
Излазни допис	SA-50.00.00 12.00.0 1-059	папирно	папирно	Архива ПРКв	4 године	
Регистар неусаглашености и прилика за побољшавање	SA-50.03 08.03-011	електронски	електронски	Архива ПРКв	4 године	У складу са UP-50.03_08.03-003

Верификовао:

Леонид Стулов, Директор

НТЦ НИС-Нафтагас д.о.о. Нови Сад

