

PROCEDURA U SLUČAJU PRIGOVORA

VRSTA DOKUMENTA: Procedura
OZNAKA DOKUMENTA: OP 7.13-01

ODOBRIO
MENADŽER UPRAVLJANJA
SISTEMOM KVALITETA

Datum izdavanja: 28.5.2015. godine

mr.sci. Amir Džananović, dipl.inž.grad.

SADRŽAJ

	Strana
1. SVRHA I CILJ	3
2. PODRUČJE PRIMJENE	3
3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE	3
4. TOK POSTUPKA	3
4.1. Uvod	3
4.2. Dostava prigovora i/ili žalbe	3
4.2.1. Povratna informacija	3
4.3. Prijem prigovora i/ili žalbe	3
4.4. Dostava prigovora i/ili žalbe menadžeru sistema upravljanja.....	3
4.5. Razmatranje prigovora i/ili žalbe	4
4.6. Realizacija prigovora i/ili žalbe.....	4
4.6.1. Preispitivanje / izmjena projekta	4
4.6.2. Ponovno ispitivanje	4
4.7. Arhiviranje zapisa o kvalitetu	4
5. REFERENTNI DOKUMENTI	5
6. OBR KOJI SU SASTAVNI DIO OP	5

1. SVRHA I CILJ

Ova procedura propisuje postupak rješavanja prigovora i žalbi od strane kupaca na usluge ispitivanja, certificiranja, projektovanja ili druge vrste usluge koju je obavilo Tijelo za certificiranje ili druga organizaciona jedinica Instituta GIT, kao i ostvarivanje kontakata s kupcem radi pribavljanja povratnih informacija, koje služe za stalno poboljšavanje sistema kvaliteta.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Procedura se primjenjuje u Tijelu za certificiranje i drugim organizacionim jedinicama Instituta GIT i obuhvata prigovore i žalbe na usluge certificiranja i projektovanja.

3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

DSQ - dokumenti sistema upravljanja

Institut GIT - Institut za građevinarstvo, građevinske materijale i nemetale d.o.o. Tuzla

OBR - obrazac

OJ - Tijelo za certificiranje ili druga organizaciona jedinica Instituta GIT

OP - operativna procedura

SQ - sistem upravljanja

PQ - poslovnik kvaliteta

HI - hemijska ispitivanja

FMI - fizičko-mehanička ispitivanja

4. TOK POSTUPKA

4.1. Uvod

Kupac može u skladu sa ovom procedurom izvršiti prigovor i žalbu na usluga koje je obavila neka OJ, i to:

- na usluge projektovanja u roku od 30 dana nakon dobijanja / realizacije projekta
- usluge ispitivanja i certificiranja:
 - odmah, za ispitivanje bez paralelnih uzoraka
 - u skladu sa vremenom čuvanja propisanim odgovarajućim standardom, naredbom i pravilnicima za ispitivanja sa paralelnim uzorcima.

Prema normi ISO/IEC 17000 - Rječnik i opća načela definicije pritužbi i žalbi su:

Prigovor / pritužba (Complaint) je "izraz nezadovoljstva, različit od žalbe koji osoba ili organizacija upućuje tijelu za ocjenjivanje usklađenosti koji se odnosi na radnje toga tijela, pri čemu se očekuje odgovor."

Žalba / priziv (Appeal) je "zahtjev podnositelja predmeta ocjenjivanja usklađenosti tijelu za ocjenjivanje usklađenosti da to tijelo ponovno razmotri odluku koju je donijelo o tome predmetu."

4.2. Dostava prigovora i/ili žalbe

Prigovor i/ili žalbu iz tačke 4.1. kupac može izvršiti isključivo u pisanoj formi. Kupac može prigovor i/ili žalbu obrazložiti na:

- Obrascu OBR 7.13-01 - Prigovor na uslugu OJ Instituta GIT, koji predstavnik kupca popunjava ukoliko direktno - lično prijavljuje prigovor. OBR 7.13-01 dobija od tehničkog sekretara. Kopiju prigovora tehnički sekretar Instituta GIT predaje predstavniku kupca;
- Na obrascu kupca (sa memorandumom), pri čemu je obavezan dostaviti sve relevantne podatke koji se zahtijevaju obrascem OBR 7.13-01. Ovakav prigovor kupac može dostaviti poštom ili faksom, u skladu sa procedurom OP 8.3-03 - Prijem, distribucija i otprema pošte.

4.2.1. Povratna informacija

Kad Tijelo za certificiranje ili druga OJ češće i/ili dugoročnije obavlja poslove za nekog kupca, menadžer sistema upravljanja najmanje jednom godišnje (prije preispitivanja sistema upravljanja) dostavlja takvom kupcu OBR 7.13-03 – Povratna informacija od kupca. Ovaj OBR tehnički sekretar dostavlja po proceduri OP 8.3-03 – Prijem, distribucija i otprema pošte. Tehnički sekretar je obavezan u roku od 15 dana od dostave ovog OBR kupcu, ako kupac nije vratio popunjen OBR, kontaktirati njegovog predstavnika telefonom i obezbijediti da se taj OBR vrati popunjen.

Ako je kupac u OBR 7.13-03 naveo neke primjedbe, s njima se postupa kao sa prigovorom. Preispitivanje izvještaja o ispitivanju obavlja se sa kupcima na osnovu informacija o zadovoljstva kupaca u OBR 7.13-03.

4.3. Prijem prigovora i/ili žalbe

Prijem prigovora i/ili žalbe od kupca vrši tehnički sekretar. Ukoliko podaci u prigovoru i/ili žalbi nisu potpuni, tehnički sekretar je dužan kontaktirati predstavnika kupca radi otklanjanja uočenih nedostataka.

4.4. Dostava prigovora i/ili žalbe menadžeru sistema upravljanja

Primljeni prigovor i/ili žalba, sa svim potrebnim dokumentima i podacima tehnički sekretar dostavlja putem interne dostavne knjige menadžeru sistema upravljanja.

4.5. Razmatranje prigovora i/ili žalbe

Menadžer sistema upravljanja sa rukovodiocima OJ na koju se prigovor i/ili žalba odnosi, razmatra način rješavanja prigovora i/ili žalbe

- U slučaju da utvrde neosnovanost prigovora i/ili žalbe, obavještavaju o tome kupca dostavom obrasca OBR 7.13-02 - Odluka o prigovoru, kojeg potpisuje menadžer sistema upravljanja, a ovjerava direktor Instituta GIT.

Tehnički sekretar odluku o prigovoru dostavlja kupcu, a kopiju arhivira tehničar DSQ u arhivu SQ.

- Ukoliko se utvrdi opravdanost prigovora i/ili žalbe, rukovodilac OJ dužan je pokrenuti odgovarajuće korektivne akcije u cilju otklanjanja uzroka nastale neusklađenosti, te se provodi postupak:
 - preispitivanja / izmjene projekta (ukoliko se prigovor odnosi na usluge projektovanja)
 - preispitivanja postupka uzorkovanja, rukovanja, ispitivanja i izdavanja certifikata,
 - ponovnog ili dopunskog ispitivanja (ukoliko se radi o prigovoru na usluge ispitivanja).

O navedenim aktivnostima rukovodilac OJ će obavijestiti i kupca dopisom.

4.6. Realizacija prigovora i/ili žalbe

4.6.1. Preispitivanje / izmjena projekta

Preispitivanje / izmjenu projekta radi prigovora i/ili žalbe kupca na usluge projektovanja vrše: rukovodilac odjela za projektovanje i projektant.

Ova aktivnost se obavlja u skladu sa procedurama:

- OP 4.1-01 - Projektovanje sanacije objekata
- OP 4.1-02 - Projektovanje novih objekata

Izmijenjeni projekat / dio projekta se verificira i kontroliše prema navedenim procedurama. Na svim izmijenjenim dokumentima - dijelovima projekta, projektant je obavezan unijeti oznaku "korigovano" ili "dopuna".

4.7. Arhiviranje zapisa o kvalitetu

Arhiviranje svih zapisa u vezi sa prigovorima i/ili žalbama vrši tehničar DSQ u skladu sa procedurom OP 4.3-02 - Upravljanje zapisima o kvalitetu. Dokumenti nastali na osnovu prigovorenih usluga projektovanja i ispitivanja priključuju se matičnim dokumentima za tu uslugu.

5. REFERENTNI DOKUMENTI

- BAS EN ISO/IEC 17025
- BAS EN ISO/IEC 17065
- PQ 17025 - Poslovník kvaliteta Laboratorije
- PQ 17065 - Poslovník kvaliteta Tijela za certificiranje građevinskih proizvoda
- OP 8.7-02 - Korektivne i preventivne akcije
- OP 8.7-01 - Postupak sa neusklađenostima
- OP 8.3-02 - Upravljanje zapisima o kvalitetu
- OP 8.3-03 - Prijem, distribucija i otprema pošte
- OP 4.1-01 - Projektovanje sanacije objekata
- OP 4.1-02 - Projektovanje novih objekata

6. OBR KOJI SU SASTAVNI DIO OP

- OBR 7.13-01 - Prigovor na uslugu
- OBR 7.13-02 - Odluka o prigovoru
- OBR 7.13-03 - Povratna informacija od kupca