

На основу тачке 8.2. Оснивачког акта НТЦ НИС - Нафтагас д.о.о Нови Сад од 20.10.2015. године (пречишћен текст), доносим:

## УПУТСТВО

### Управљање приговорима

Тип НМД	Упутство
Регистрациони број НМД	
Датум регистрације НМД	
Верзија	5.0
Бизнис процес	50.04.01- Лабораторијска испитивања DWS
Блок/Функција власника бизнис процеса	НТЦ НИС - Нафтагас д.о.о Нови Сад
ОЈ власника НМД	Департман лабораторије downstream
НМД израдио	Љиљана Кајтез
НМД вишег хијерархијског нивоа	SD-50.04.01 – Лабораторијска испитивања DWS
Кључне речи	приговор, корисник, подносилац приговора
<p>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.</p>	

**Историја измена**

Табела 1 – Историја ревизије последњих пет верзија

Верзија	Датум усвајања	Опис измене	Измењене тачке
4.0	28.01.2019.	Усклађивање текста документа са захтевима стандарда SRPS ISO/IEC 17025:2017 т.7.9, организационе промене, ревизија	Све тачке документа
5.0		Прецизнија измена и опис активности, дефинисан рок за пријем приговора, рок за решавање приговора, дефинисан допис као Извештај о исходу приговора	3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5

**Референтна документа**

Табела 2 – Референтна документа

Референтна документа	
Ознака	Назив документа
<a href="#">SD-50.04.01</a>	Лабораторијска испитивања DWS
<a href="#">UP-50.00 08.03-001</a>	Преиспитивање система менаџмента од стране руководства
<a href="#">UP-50.04.00 08.03.14-002</a>	Управљање неусаглашеним пословима и корективним мерама

## Садржај:

1.	Сврха .....	5
2.	Примена .....	5
3.	Управање приговорима .....	5
3.1	Пријем и евиденција приговора .....	5
3.2	Анализа и истраживање приговора .....	6
3.3	Решавање приговора.....	6
3.4	Исход приговора .....	6
3.5	Извештавање о исходу приговора .....	6
4.	Одговорности и препоруке .....	7
5.	Прелазне и завршне одредбе .....	7
6.	Преглед записа и прилози.....	7

**Дефиниције, ознаке и скраћенице**

**Друштво:** Научно технолошки центар НИС – Нафтагас друштво са ограниченом одговорношћу Нови Сад (скраћено пословно име: НТЦ НИС – Нафтагас д.о.о. Нови Сад)

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

**Прописи:** Закон, подзаконски акт, односно други пропис који се примењује на територији Републике Србије објављен у Службеном гласнику Републике Србије.

## 1. Сврха

Овим упутством утврђује се начин решавања приговора поднетих од стране корисника услуга које пружа Лабораторија.

## 2. Примена<sup>1</sup>

Упутство се примењује у Департману лабораторије downstream, НТЦ НИС-Нафтагас д.о.о. Нови Сад на локацијама у Панчеву, Новом Саду, Нишу и Београду -Аеродром „Никола Тесла“ (у даљем тексту Лабораторија).

- Ово Упутство је, на захтев, доступно било којој заинтересованој страни која подноси приговор, као и преко веб-сајта НИС-а [NIS Srbija - Laboratorija](http://NIS Srbija - Laboratorija) или [Laboratorija Downstream - Naučno-tehnološki centar NIS-Naftagas \(ntc-nis.rs\)](http://Laboratorija Downstream - Naučno-tehnološki centar NIS-Naftagas (ntc-nis.rs))

## 3. Управљање приговорима

Приговор корисника (жалба, рекламација) је писани документ којим се Лабораторији упућује приговор на неке од лабораторијских активности (метода и поступак испитивања, начин узорковања) или на резултат испитивања, компетентност особља и др.

Управљање приговорима у Лабораторији спроводи се кроз следеће активности:

- Пријем и евиденција приговора,
- Анализа и истраживање приговора,
- Решавање приговора,
- Исход приговора,
- Извештавање.

### 3.1 Пријем и евиденција приговора

Приговори корисника лабораторијских услуга и осталих заинтересованих страна се примају само у писаној форми и Лабораторија ће прихватити само оне приговоре који су поднети најкасније 30 дана од завршетка лабораторијске активности, односно 30 дана од дана издавања Извештаја о испитивању. Уколико се подносилац приговора обрати усмено, обавештава се да достави писани приговор. Да би се разматрао, приговор мора да садржи следеће податке:

- Идентификација подносиоца приговора,
- Датум упућивања приговора,
- Предмет приговора,
- Образложење приговора са позивом на одговарајућу законску регулативу која подржава исказе,
- Доказ (документовани прилог) којим се потврђује тврдња изнета у Образложењу.

Директор, руководилац Службе, инжењер који је примио приговор, потврђује пријем приговора подносиоцу приговора писаним путем.

Уколико је приговор нејасан или нема довољно података за покретање поступка решавања приговора, директор Лабораторије/руководилац Службе доставља допис подносиоцу приговора у коме се траже додатни подаци и докази.

<sup>1</sup> 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.

### 3.2 Анализа и истраживање приговора

Директор Лабораторије/руководилац Службе мора да утврди да ли је приговор у вези са лабораторијским активностима за које је Лабораторија одговорна.

За сваки приговор потребна је анализа оправданости. Директор Лабораторије/руководилац Службе анализирају достављени приговор који се односи на одређену лабораторијску активност. Разматрање оправданости и валидација приговора врши се тако да се истражују, проверавају и анализирају сви релевантни записи који се односе на лабораторијску активност која је предмет приговора. Након истраживања приговора, директор Лабораторије и руководилац Службе доносе одлуку о активностима и мерама које треба предузети за решавање приговора, рок за реализацију и одговорно лице за реализацију мере.

### 3.3 Решавање приговора

Руководилац Службе организационог дела на који се односе дефинисане мере, обезбеђује реализацију и праћење потребних активности/мера за решавање приговора. Након завршетка свих активности и спроведених мера, на основу документованих записа, директор Лабораторије и руководилац Службе, доносе одлуку о исходу приговора.

У решавању приговора не може да учествује особље које је предмет приговора.

Уколико се утврди да је приговор неоснован, подносиоцу приговора се упућује писани одговор са образложењем о исходу и разлозима за одбијање приговора.

Уколико је приговор основан, подносиоцу приговора се упућује писани одговор о усвајању приговора и поступа се у складу са UP-50.04.00\_08.03.14-002:Управљање неусаглашеним послом и корективним мерама.

Подносилац приговора, на захтев, може да буде присутан током поступка решавања приговора уз сагласност Директора Лабораторије.

### 3.4 Исход приговора

Руководилац Службе организационог дела на који се приговор односи, систематизује записе о предметном приговору:

- Податке о поносиоцу приговора, укључујући и контакт особу
- Датум достављања приговора,
- Лабораторијску активност/резултат испитивања/компетентност запосленог и др. на које се приговор односи,
- Опис приговора,
- Исход приговора,
- Статус приговора:основан/неоснован,

и које уноси у SA-50.04.01-027: Евиденција приговора (Прилог 1).

Рок за решавање приговора не сме бити дужи од 15 дана од дана пријема приговора.

У складу са UP-50.00\_08.03-001: Преиспитивање система менаџмента од стране руководства, сви основани приговори, преиспитују се кроз годишње преиспитивање система менаџмента.

### 3.5 Извештавање о исходу приговора

Исходе приговора преиспитују и одобравају лица која нису била укључена у лабораторијске активности, на које се приговор односи, а на предлог директора Лабораторије.

Директор Лабораторије/руководилац Службе одржава писану комуникацију са подносиоцем приговора до решавања приговора и постизања задовољства корисника услуга и свих заинтересованих страна. Након завршетка поступка решавања приговора, директор

Лабораторије/руководилац Службе, доставља подносиоцу приговора писаним путем Извештај о исходу приговора и завршетку поступка са приговором.

#### 4. Одговорности и препоруке

Директор Департмана лабораторије downstream је одговоран за поступање са приговорима у складу са овим упутством, а представник руководства за квалитет је одговоран за преиспитивање актуелности, ажурирање овог Упутства.

#### 5. Прелазне и завршне одредбе

Датум ступања на снагу:

Ово Упутство ступа на снагу 8. дана од дана објављивања у НТЦ НИС -Нафтагас д.о.о. Нови Сад (на огласној табли Научно технолошки центар НИС -Нафтагас д.о.о Нови Сад").

Ступањем на снагу овог Упутства стављам ван снаге UP-50.04.01-006: Анализа и решавање приговора, верзија 4.0 од 19.22.2018. год; Регистрациони број:НТЦ080000/НД-нмд/79.

#### 6. Преглед записа и прилози

Табела 3 - Преглед записа

Назив записа	Ознака шаблона (Број прилога)	Начин управљања	Начин чувања	Место чувања	Време чувања	Напомена
Евиденција приговора	SA-50.04.01-027 (Прилог 1)	Електронски	Електронски	Архива Лабораторије	4 године	
Извештај о исходу приговора	SA-50.00.00_12.00.01-007	Електронски	Електронски	Архива Лабораторије	4 године	Допис
Приговор	-	Електронски	Електронски/ Папирно	Архива Лабораторије	4 године	У форми подносиоца приговора

Леонид Стулов, Директор НТЦ НИС-  
Нафтагас д.о.о. Нови Сад

\_\_\_\_\_  
(Потпис)

Верификовао:

Наташа Бадрљица, Директор  
Департмана лабораторије downstream

  
\_\_\_\_\_  
(Потпис)