



ND-2025-3728  
У складу са СД-08.06.02



UP-50.04.01-006

На основу тачке 8.2 Оснивачког акта НТЦ НИС-Нафтагас д.о.о. Нови Сад од 02.07.2025. године (пречишћен текст) доносим:

## УПУТСТВО

### Управљање приговорима

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Тип НМД                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Упутство                                    |
| Регистрациони број НМД                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Уноси фронт офис                            |
| Датум регистрације НМД                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Уноси фронт офис                            |
| Верзија                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 6.0                                         |
| 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 <i>Downstream</i>    |
| НМД изradio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Љиљана Кајтез                               |
| НМД вишег хијерархијског нивоа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | SD-50.04.01 – Лабораторијска испитивања DWS |
| Кључне речи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | приговор, корисник, подносилац приговора    |
| 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             |
|---------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 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     | 09.06.2023.            | 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 |
| 6.0     | Уноси<br>Фронт<br>офис | Дефинисан рок за пријем и решавање приговора, дефинисано формирање Радне групе за решавање приговора и прецизније дефинисан начин извештавања Подносиоца приговора о исходу приговора | 3                          |
|         |                        |                                                                                                                                                                                       |                            |
|         |                        |                                                                                                                                                                                       |                            |

## Референтна документа

Табела 2 – Референтна документа

| Референтна документа |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ознака               | Назив документа                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| SD-50.04.01          | Лабораторијска испитивања DWS                          | <a href="https://temo02.rs/local/EDM/scipgh_rms&amp;verica_rmsd_rmsd.php?rmsd_id=5582&amp;osavaka_rmsd=SD-50.04.01&amp;pkid=5">https://temo02.rs/local/EDM/scipgh_rms&amp;verica_rmsd_rmsd.php?rmsd_id=5582&amp;osavaka_rmsd=SD-50.04.01&amp;pkid=5</a>               |
| UP-50.04_08.03-004   | Управљање неусаглашеним пословима и мерама             | <a href="https://temo02.rs/local/EDM/scipgh_rms&amp;verica_rmsd_rmsd.php?rmsd_id=5582&amp;osavaka_rmsd=UP-50.04_08.03.004&amp;pkid=5">https://temo02.rs/local/EDM/scipgh_rms&amp;verica_rmsd_rmsd.php?rmsd_id=5582&amp;osavaka_rmsd=UP-50.04_08.03.004&amp;pkid=5</a> |
| UP-50.04_08.03-003   | Преиспитивање система менаџмента од стране руководства | <a href="https://temo02.rs/local/EDM/scipgh_rms&amp;verica_rmsd_rmsd.php?rmsd_id=5582&amp;osavaka_rmsd=UP-50.04_08.03.003&amp;pkid=5">https://temo02.rs/local/EDM/scipgh_rms&amp;verica_rmsd_rmsd.php?rmsd_id=5582&amp;osavaka_rmsd=UP-50.04_08.03.003&amp;pkid=5</a> |

## Садржај:

|     |                                                 |   |
|-----|-------------------------------------------------|---|
| 1.  | Сврха .....                                     | 5 |
| 2.  | Примена .....                                   | 5 |
| 3.  | Управљање приговорима .....                     | 5 |
| 3.1 | Пријем и евиденција приговора .....             | 5 |
| 3.2 | Анализа и истраживање приговора .....           | 5 |
| 3.3 | Решавање приговора .....                        | 6 |
| 3.4 | Обавештавање о статусу решавања приговора ..... | 6 |
| 4.  | Одговорности и препоруке .....                  | 6 |
| 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)

**Подносилац приговора** - Корисник или било која друга заинтересована страна која упути приговор лабораторији

**Сарадник за акредитацију** – запослени Департмана лабораторије *Downstream*, Служба за припрему лабораторијских испитивања и одржавање лабораторије

**Одговорно лице за реализацију мере** - руководиоца Службе на коју се Приговор односи/Овлашћени инжењер

**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 поступак решавања приговора упућених Лабораторији *Downstream*.

## 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 (у даљем тексту Лабораторија).

## 3. Управљање приговорима

Циљ управљања приговорима је побољшање квалитета услуга и система менаџмента Лабораторије. Ефективно управљање приговорима је кључно за одржавање високог нивоа задовољства корисника услуга Лабораторија.

Управљање приговорима у Лабораторији спроводи се кроз следеће активности:

- ~ Пријем и евиденција приговора;
- ~ Анализа и истраживање приговора;
- ~ Решавање приговора;
- ~ Обавештавање о исходу приговора.

### 3.1 Пријем и евиденција приговора

Корисник лабораторијских услуга или друга заинтересована страна доставља Приговор у писаној форми на званичну адресу електронске поште Лабораторије. Лабораторија прихвата само Приговоре који су поднети најкасније 30 календарских дана од дана издавања Извештаја о испитивању. Приговор мора да садржи следеће податке:

- ~ Пословно име и седиште Подносиоца приговора, поштанску адресу, адресу електронске поште, име и презиме контакт особе;
- ~ Датум упућивања приговора;
- ~ Предмет приговора, односно услуге на који се Приговор подноси, са јасним навођењем броја Извештаја о испитивању, уколико се приговор подноси на резултате испитивања;
- ~ Докази (документовани прилог) којим се потврђује тврдња из Приговора.

Сарадник за акредитацију потврђује Подносиоцу приговора пријем Приговора путем електронске поште, Приговор прослеђује Директору лабораторије или Руководиоцу Службе на коју се Приговор односи.

Уколико је Приговор нејасан или нема довољно података за покретање поступка решавања приговора, директор Лабораторије/Руководилац Службе путем електронске поште захтева додатне податке и доказе Подносиоцу приговора.

### 3.2 Анализа и истраживање приговора

Директор Лабораторије/Руководилац Службе на састанку руководства формира Радну групу која мора да утврди оправданост достављеног Приговора. Радну групу чине запослени лабораторије који нису учествовали у реализацији услуге која је предмет Приговора, као и Представник руководства за систем менаџмента.

Радна група спроводи анализу оправданости достављеног Приговора, истражује, проверава и анализира све релевантне записе који се односе на лабораторијску активност која је предмет Приговора. Након завршеног истраживања и анализе оправданости приговора, Рдоноси одлуку о прихватању или одбијању Приговора.

Уколико је Приговор прихваћен, Радна група дефинише активности/мере за решавање Приговора, рок и Одговорно лице за реализацију мере дефинише Одговор о прихватању приговора и

---

<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.

покретању поступка решавања Приговора (на шаблону SA-50.00.00\_12.00.01-059: Излазни допис (срп.) НТЦ) и доставља Подносиоцу приговора путем електронске поште.

Уколико Радна група утврди да је Приговор неоснован, Подносиоцу приговора Директор Лабораторије доставља Одговор о исходу и разлозима за одбијање приговора путем електронске поште.

### 3.3 Решавање приговора

Радна група доставља путем електронске поште дефинисане активности/мере Руководиоцу Службе на коју се односи Приговор.

Уколико је предмет приговора оспоравање тачности резултата испитивања (из SA-50.04.01-028 Извештај о испитивању-двострани / SA-50.04.01-029 Извештај о испитивању-једнострану), Руководилац Службе и Овлашћени инжењер врше проверу свих записа о испитивању које је предмет приговора, проверавају статистичку обраду података, организују поновљена испитивања уколико је арбитражни узорак доступан, проверавају исправност опреме кроз међупровере, врше додатни надзор запослених лабораторије и, по потреби или према захтеву Подносиоца приговора, организују међулабораторијска испитивања како би своје резултате упоредили и са резултатима других лабораторија. Руководилац Службе и Овлашћени инжењер систематизују и анализирају све добијене Резултате за решавање приговора и исте достављају Радној групи путем електронске поште.

Уколико је предмет приговора оспоравање усаглашености резултата са стандарима/техничким прописима по потреби Подносилац приговора у току решавања приговора, може затражити и мишљење екстерног стручног особља.

Подносилац приговора може да достави Захтев за одобрење присуства у писаној форми путем електронске поште директору Лабораторије у току поступка решавања приговора. Директор Лабораторије доставља свој одговор Подносиоцу приговора електронском поштом.

Уколико Подносилац приговора током одобреног присуства у поступка решавања Приговора, захтева од Лабораторије и ангажовање екстерне лабораторије за испитивање, као треће независне стране за решавање Приговора, трошкове сноси Подносилац приговора (уколико су резултати у оквиру упоредивости) или Лабораторија (уколико добијени резултати одступају од прописане упоредивости).

Чланови Радне групе након анализе добијених систематизованих записа о предметном Приговору доносе Закључак о исходу приговора. Уколико су чланови Радне групе као исход приговора утврдили неусаглашеност поступа се даље у складу са UP-50.04\_08.03-004: Управљање неусаглашеним пословима и мерама.

Руководилац Службе организационе јединице на који се Приговор односи евидентира прихваћени приговор у SA-50.04.01-027: Евиденција приговора (Прилог 1). Евиденција приговора је улазни елемент за годишње преиспитивање система менаџмента у складу са UP-50.04\_08.03-003 Преиспитивање система менаџмента од стране руководства.

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

### 3.4 Обавештавање о статусу решавања приговора

Након завршетка поступка решавања приговора, Директор Лабораторије/Руководилац службе доставља Допис о статусу решавања приговора Подносиоцу приговора путем електронске поште, уз информације о извршеним активностима, корективним мерама, стручним тумачењем и образложењем о исходу приговора и завршетку поступка решавања приговора.

## 4. Одговорности и препоруке

Директор Департмана лабораторије *Downstream* је одговоран за поступање са Приговорима у складу са овим упутством, а Редставник руководства за квалитет је одговоран за преиспитивање актуелности и 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: Управљање приговорима, верзија 5.0 од 09.06.2023. године Регистрациони број:НТЦ080000/НД-нмд/25/2023.

## 6. Преглед записа и прилози

Табела 3 - Преглед записа

| Назив записа                                                           | Ознака шаблона (Број прилога) | Начин чувања         | Место чувања        | Време чувања | Напомена                     | Линк |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------|---------------------|--------------|------------------------------|------|
| Евиденција приговора                                                   | SA-50.04.01-027<br>(Прилог 1) | Електронски          | Архива Лабораторије | 4 године     |                              |      |
| Извештај о испитивању-двострани                                        | SA-50.04.01-028               | Електронски          | Архива Лабораторије | 4 године     |                              |      |
| Извештај о испитивању-једнострани                                      | SA-50.04.01-029               | Електронски          | Архива Лабораторије | 4 године     |                              |      |
| Одговор о прихватању приговора и покретању поступка решавања приговора | SA-50.00.00_12.0<br>0.01-059  | Електронски          | Архива Лабораторије | 4 године     | Допис                        |      |
| Приговор                                                               | -                             | Електронски /Папирно | Архива Лабораторије | 4 године     | У форми подносиоца приговора |      |
| Одговор о исходу и разлозима за одбијање приговора                     | -                             | Електронски          | Архива Лабораторије | 4 године     |                              |      |
| Закључак о исходу приговора                                            | -                             | Електронски          | Архива Лабораторије | 4 године     |                              |      |
| Резултати за решавање приговора                                        | -                             | Електронски          | Архива Лабораторије | 4 године     |                              |      |
| Захтев за одобрење присуства током поступка решавања приговора         | -                             | Електронски          | Архива Лабораторије | 4 године     |                              |      |

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

\_\_\_\_\_  
(Потпис)



