

ekoinspekt PROCEDURA Obavezna primjena od:	SISTEM MENADŽMENTA PRIGOVORI I ŽALBE	Ukupno strana: 9
		EKIN-PR.10/3.0

Deskriptori: Garancija, prigovor, analiza i izvještavanje o prigovorima, korektivne i preventivne mjere

Poslovna tajna
Interno

Ova procedura izrađena je u skladu sa Poslovnikom kvaliteta, EKIN-PK.01 i odredbama standarda BAS ISO/IEC 17020.

TABELA VAŽEĆEG IZDANJA/IZMJENA – DOPUNA

		Izradio	Preispitao	Saglasan	Odobrio	Datum
Izdanje III	Ime					
	Potpis					
Izmjena br.1	Ime					
	Potpis					
Izmjena br.2	Ime					
	Potpis					
Izmjena br.3	Ime					
	Potpis					
Izmjena br.4	Ime					
	Potpis					

TABELA VAŽEĆIH STRANA

Broj strane	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
Izmjena												

TABELA RASPODJELE

Broj kopije	Original	1	2	3	4	5	6	7	8
Funkcija									

0. UVOD	3
1. PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE	3
2. DEFINICIJE.....	3
3. ODGOVORNOST	3
4. OPIS AKTIVNOSTI	4
4.1 VRSTE I OBLICI ŽALBI/PRIGOVORA	4
4.2 DOSTAVLJANJE ŽALBE / PRIGOVORA	4
4.3 EVIDENCIJA I ANALIZA ŽALBI/PRIGOVORA	4
4.4 RAZMATRANJE ŽALBI/PRIGOVORA I DONOŠENJE ODLUKA	5
4.5 RJEŠENJE ŽALBI/PRIGOVORA I VERIFIKACIJA SPROVEDENIH MJERA	6
4.5.1 Postupak sa zahtjevom za analizu arbitražnog uzorka	6
4.5.2 Analiza arbitražnog uzorka.....	6
4.5.3 Preispitivanje rezultata analize arbitražnog uzorka	7
4.5.4 Rokovi rešavanja žalbi / prigovora	7
4.6 OBAVJEŠTAVANJE PODNOSIOCA ŽALBE	8
4.7 IZVJEŠTAVANJE RUKOVODSTVA	8
5. VEZA SA STANDARDIMA I DRUGIM PROCEDURAMA - DOKUMENTIMA.....	9
6. PRILOZI	9
7. ZAPISI.....	9
7. PREGLED SKRAĆENICA.....	9

0. UVOD

Žalbe/prigovori kupaca i postupak njihovog rešavanja su jedan od elemenata poslovne politike i politike kvaliteta koji rukovodstvo „EKOINSPEKT“ d.o.o. koristi u svom radu, radi obezbeđenja kvaliteta usluga, poboljšanja uspostavljenog sistema menadžmenta i ispunjenja očekivanja kupaca.

Veza između kupaca i „EKOINSPEKT“ je rukovodilac za kvalitet koji vrši prijem i obradu žalbi/prigovora. Posebna pažnja posvećuje se žalbama/prigovorima na rezultate kontrolisanja, u roku definisanom ugovorom.

Žalba koju kupac i/ili davalac objekta ocenjivanja usaglašenosti dostavlja pismeno, ili prigovor koji kupac i/ili davalac objekta ocenjivanja usaglašenosti i/ili bilo koja zainteresovana strana, dostavlja pismeno ili usmeno, mora da sadrži sve relevantne podatke potrebne za jasno identifikovanje i identifikovanje svih neusaglašenosti u odnosu na utvrđene i ugovorene karakteristike.

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE

Procedura ima za cilj sprečavanje negativnih posljedica za kupca i „EKOINSPEKT“, tako što će se razmatranje žalbi/prigovora usmjeriti na smanjenje i/ili potpuno otklanjanje uzroka neusaglašenosti usluga koji dovode do gubitka ugleda, povjerenja kod kupaca i gubitka tržišta.

Procedura definiše način prijema žalbi/prigovora i njihovo rešavanje.

Procedura je obavezna u radu osoblja koje učestvuje u rješavanju žalbi/prigovora.

2. DEFINICIJE

U ovoj proceduri primjenjuju se termini i definicije koji su dati u BAS EN ISO/IEC 17000:2011 i Međunarodnom rječniku osnovnih i opštih termina u metrologiji, OIML V 2 – 200, 2007., (VIM, koji su objavili “BIPM”, “IEC”, “ISO”, “OIML”, “IFCC”, “IUPAC” i “IUPAP”).

Ako su date različite definicije istih termina, daje se prednost definicijama iz BAS EN ISO/IEC 17000.

Žalba (tč. 6.4 u ISO/IEC 17000)

“Zahtjev davaoca objekta ocenjivanja usaglašenosti **tijelu za ocjenjivanje usaglašenosti** (2.5) ili **akreditacionom tijelu** (2.6) da to tijelo ponovo razmotri odluku koju je donijelo u vezi sa tim objektom”

Prigovor (tč. 6.5 u ISO/IEC 17000)

“Izraz nezadovoljstva, osim **žalbe** (6.4) bilo koje osobe ili organizacije **tijelu za ocjenjivanje usaglašenosti** (2.5) ili **akreditacionom tijelu** (2.6) u vezi sa aktivnostima tog tijela, na koji se očekuje odgovor”

Reklamacija u širem smislu je **svaki prigovor** koji korisnik daje isporučiocu u pogledu izvršavanja ugovornih obaveza.

Reklamacija u privredi znači prigovor ili protestnu obavijest zbog ustanovljenih neusaglašenosti, naročito kod izvršenja kupoprodajnog ugovora.

“Garancija je tehničko–pravna kategorija kojom se regulišu odnosi između isporučioca i kupaca u pogledu obaveza prema kvalitetu, načinu održavanja i postupaka za otklanjanje neusaglašenosti usluga u garantnom roku ukoliko je to ugovorom regulisano.”

3. ODGOVORNOST

Rukovodilac za kvalitet odgovoran je

- za utvrđivanje dokumentovane politike i postupaka za rešavanje žalbi/prigovora;
- za prijem, analizu, formiranje ekipe, preduzimanje korektivnih i preventivnih mjera, verifikaciju sprovedenih mjera i izvještavanje;
- za sprovođenje i dosljednu primjenu procedure, kao i za veze sa kupcima, prikupljanje žalbi/prigovora, njihovu obradu i dostavljanje Tehničkom rukovodiocu koji učestvuju u rešavanju žalbi/prigovora.

Žalbe / prigovore rješava tehnički rukovodilac, a saglasnost na rješenje daje rukovodilac za kvalitet. Rješenje žalbe dopisom podnosiocu žalbe odobrava direktor.

Nosioci rješavanja žalbi/prigovora, odgovorni su za pravovremeno rješavanje i otklanjanje neusaglašenosti usluga ocenjivanja usaglašenosti.

4. OPIS AKTIVNOSTI

4.1 VRSTE I OBLICI ŽALBI/PRIGOVORA

Kupac mora na propisani ili ugovoreni način ustanoviti neusaglašenosti i o tome obavijestiti „EKOINSPEKT“ (uložiti žalbu/prigovor). Bez te radnje ne mogu da se koriste neka prava iz ugovora.

Kupac i/ili davalac objekta ocjenjivanja usaglašenosti najčešće ulaže žalbu zbog rezultata usluga, a kupac i/ili davalac objekta ocjenjivanja usaglašenosti, nalogodavac ili bilo koja zainteresovana strana ulaže prigovor zbog količine (n.pr., manji broj dostavljenih izvještaja od broja predmeta kontrolisanja usaglašenosti), roka isporuke, kompletnosti usluge, postupka ocjenjivanja usaglašenosti, odnosa prema kupcu/davaocu objekta ocjenjivanja usaglašenosti i dr.

Žalbe / prigovori mogu biti:

- na stanje usluge, što podrazumijeva sumnju da nije ispunjen jedan ili više tehničkih zahtjeva u pogledu kompletnosti, pogodnosti za korišćenje it.d.;
- osnovane i – u garantnom roku i van garantnog roka;
neosnovane; – pismene i usmene.

4.2 DOSTAVLJANJE ŽALBE / PRIGOVORA

U pogledu roka podnošenja žalbe/prigovora, opšte odredbe za promet robom (uslugama) predviđaju sledeće: ako je količina utvrđena u prisustvu kupca i izvršioca usluge, kupac mora prigovor podnijeti prilikom samog utvrđivanja količine. Ako kupac sam utvrđuje količinu, dužan je da prigovor dostavi u najkraćem roku, nakon što je utvrdio neusaglašenost. Ako se radi o skrivenim nedostacima, kupac mora uložiti prigovor čim je utvrdio neusaglašenosti.

Kupac i/ili davalac objekta ocjenjivanja usaglašenosti ulaže žalbu na kvalitet usluga (rezultate) kada utvrdi ili posumnja da postoji neusaglašenost isporučenih usluga sa specificiranim zahtjevima kvaliteta. Ako su obje strane prisutne pri preuzimanju, kupac mora uložiti žalbu odmah prilikom utvrđivanja kvaliteta. Ako isporučilac nije prisutan, kada ustanovi ili posumnja u neusaglašenost usluge kupac mora dostaviti žalbu na način i u rokovima kako je definisano u propratnom aktu i dokumentima koji sadrže rezultate ocjenjivanja usaglašenosti i/ili koji se vode na osnovu zakona o upravnom postupku (u zapisniku prisutnog republičkog inspektora navodi se rok za podnošenje zahtjeva za analizu arbitražnog uzorka).

Žalba se mora dostaviti pismeno, poštom, telefaksom, e-mejlom ili lično i u definisanom roku, a prigovori se mogu podnijeti i usmeno (telefonom, lično,...).

“EKOINSPEKT” će sve žalbe / prigovore kupca / davaoca objekta ocjenjivanja usaglašenosti na rezultate ocjenjivanja usaglašenosti / stanje usluge ponovo razmotriti i o tome obavijestiti podnosioca žalbe/prigovora.

Rukovodstvo analizira uzroke žalbi / prigovora i preduzima odgovarajuće mjere da bi ih svelo na najmanju moguću mjeru.

Svi detalji o uloženoj žalbi / prigovoru, bilo pismeno, bilo usmeno, moraju se zabilježiti na obrascu “Pojava odstupanja–greške” (POG), zaključeno sa rubrikom “Identifikacija neusaglašenosti” (procedura “Poboljšavanje, korektivne i preventivne mjere”, EKIN–PR.12).

Tehnički rukovodilac prima žalbu i/ili prigovor i odgovoran je da sa potencijalnim podnosiocem žalbe i/ili prigovora u skladu sa kodeksom dobre prakse “EKIN – KODOPRA” razjasni sve eventualne nejasnoće vezano za postupak podnošenja i rješavanja prigovora i/ili žalbe na rezultate kontrolisanja.

U slučaju da žalba i/ili prigovor ne sadrži sve neophodne podatke tehnički rukovodilac ostvaruje komunikaciju sa kupcem i/ili davaocem objekta ocjenjivanja usaglašenosti radi preciznog definisanja neusaglašenosti.

Ako se ocjenjivanje usaglašenosti obavlja na osnovu naloga nadležnog organa (Odluka o kvalitetu tečnih naftnih goriva), odmah po prijemu žalbe tehnički rukovodilac obavještava nadležnog republičkog inspektora za naftu i gas, prevashodno da bi se izbjeglo iznošenje rezultata u javnost, prije rješenja žalbe.

4.3 EVIDENCIJA I ANALIZA ŽALBI/PRIGOVORA

Ukoliko je žalba/prigovor zabilježena na POG–u, jasno i precizno definisana i potkrijepljena odgovarajućim dokazima (izvještaj/sertifikat o kontrolisanju, račun i sl.), rukovodilac za kvalitet ili od njega ovlašćeno lice vrši evidentiranje žalbi/prigovora u knjigu žalbi/prigovora, sa podacima ko, kada (datum prijema), na šta podnosi žalbu/prigovor, čime potkrepljuje žalbu/prigovor, kako je po njoj postupljeno i dr.

4.4 RAZMATRANJE ŽALBI/PRIGOVORA I DONOŠENJE ODLUKA

Za pokretanje postupka rješavanja žalbi/prigovora odgovoran je rukovodilac za kvalitet.

Posle prijema i evidentiranja žalbi/prigovora, rukovodilac za kvalitet uz saradnju tehničkog rukovodioca detaljno razmatra prispjeli prigovor koji je zabilježen na POG-u, (procedura "Poboljšavanje, korektivne i preventivne mjere", EKIN-PR.12), radi utvrđivanja:

- da li je žalba/prigovor u garantnom roku;
 - da li je žalba/prigovor osnovana (u skladu sa ugovorom / ponudom, garancijom kvaliteta, izvještajem, propisanim načinom korišćenja i t.d.);
 - dokaza o žalbi/prigovoru;
 - roka rješavanja žalbi/prigovora i korektivnih i preventivnih mjera koje se moraju preduzeti;
 - ostalih značajnih informacija.
- odgovornog uzročnika žalbe / prigovora;
 - odgovornog lica/funkcije nadležne za rješavanje žalbe/prigovora;

Postupak rješavanja žalbe kupca / davaoca objekta ocjenjivanja usaglašenosti na rezultate ocjenjivanja usaglašenosti / stanje usluge odvija se kroz sledeće korake:

- podnošenje žalbe (Kupac / davalac objekta ocjenjivanja usaglašenosti se pismeno žali na rezultate ocjenjivanja usaglašenosti / stanje usluge);
 - žalba se evidentira i započinje se sa preispitivanjem opravdanosti žalbe;
- Rukovodilac za kvalitet organizuje preispitivanje podataka koji su vezani za konkretan slučaj, ulaženjem u trag na osnovu podataka o identifikaciji i sledljivosti.

Osnovni podaci mogu se naći u knjizi evidencije kontrolisanja, a to su broj izvještaja i/ili uvjerenja o kontrolisanju, na koji se odnosi žalba/prigovor, te broj radnog naloga na osnovu kojeg se vršila usluga ocjenjivanja usaglašenosti objekta kontrolisanja, i t.d.

- Kada se uspostavi sledljivost, kontrolišu se svi podaci i proračuni, podaci o opremi sa kojom je kontrolisanje obavljeno, kao i drugi podaci koji su mogli da dovedu do greške.
- Takođe, kada je moguće u slučaju žalbe, ponavljaju se aktivnosti na ispitivanom uzorku (objektu ocjenjivanja usaglašenosti). Tehnički rukovodilac, prema odredbama ugovora o poslovno-tehničkoj saradnji, podnosi zahtjev podugovorenoj laboratoriji da ponovi ispitivanje na rezervnom uzorku, ukoliko je žalba i/ili prigovor pristigla u okviru propisanog vremena roka čuvanja objekta ocjenjivanja usaglašenosti i ako, na osnovu ugovora o poslovno – tehničkoj saradnji, nije već obavljeno u laboratoriji, prije izdavanja izvještaja o laboratorijskom ispitivanju.

Nakon sprovođenja prethodno navedenih aktivnosti, donosi se jedna od dvije sledeće odluke:

- žalba/prigovor nije osnovana (na POG – u, u rubrici "Analiza uzroka neusaglašenosti", konstatovati da nema neusaglašenosti, a u rubrici "Odluka o korektivnoj mjeri" zaokružiti šifru odluke "ne" što znači da žalba nije osnovana). Potpis rukovodioca za kvalitet u rubrici "odobrava" je dokaz da je žalba/prigovor odbijena kao neosnovana i POG zaključen.
- žalba/prigovor je osnovana (na POG – u, u rubrici "Analiza uzroka neusaglašenosti", konstatovati uzrok neusaglašenosti, a u rubrici "Odluka o korektivnoj mjeri" zaokružiti šifru odluke "da" što znači da je žalba/prigovor osnovana).

Kupac / davalac objekta ocjenjivanja usaglašenosti pismeno se obavještava o preispitivanju žalbe *na rezultate ocjenjivanja usaglašenosti / stanje usluge*, o donešenoj odluci o opravdanosti žalbe, te da ga bilo kakva dodatna aktivnost sa njegove strane vezana za žalbu ne oslobađa odgovornosti u vezi sa kvalitetom goriva vezanim za izvještaj o kontrolisanju na koji se žalba odnosi.

Kupcu / davaocu objekta ocjenjivanja usaglašenosti predlaže se da, prije podnošenja zahtjeva za arbitražu, u laboratoriji u kojoj nije vršeno ispitivanje redovnih uzorka i u kojoj ne namjerava zahtijevati arbitražu, ispita sporne karakteristike zadržanih uzoraka goriva (uzorci koji su ostali na benzinskoj stanici prilikom uzorkovanja) da bi se uvjerio da li su nalazi kontrolisanja tačni i da pokrene postupak arbitraže tek ako ispitivanjem zadržanih uzoraka dokaže da nalazi kontrolisanja nisu tačni, jer će žalba biti opravdana samo u slučaju da arbitražna spornih karakteristika pokaže da su nalazi u izvještaju o kontrolisanju kvaliteta goriva, vezani za izvještaj o kontrolisanju na koji se žalba odnosi, pogrešni.

- Za žalbe/prigovore koji nisu osnovani rukovodilac za kvalitet, priprema pisano obavještenje i obrazloženje za odbijanje žalbi/prigovora. Pri tome se, po potrebi, prilažu odgovarajući dokazi koji potvrđuju obrazloženje i dostavljaju se kupcu koji je uložio prigovor.
- Za žalbe/prigovore koji su osnovani rukovodilac za kvalitet, priprema pisano obavještenje i obrazloženje za prihvatanje žalbi/prigovora i koracima koje će preduzeti “EKOINSPEKT” i koje bi trebao preduzeti kupac / davalac objekta ocjenjivanja usaglašenosti

I u slučaju prihvatanja i u slučaju neprihvatanja žalbe, kupcu i/ili davaocu objekta ocjenjivanja usaglašenosti koji je podnio žalbu ostavlja se mogućnost podnošenja zahtjeva za analizu arbitražnog uzorka (ukoliko je uzimanje i čuvanje arbitražnog uzorka definisano ugovorom sa kupcem i/ili davaocem objekta ocjenjivanja usaglašenosti ili aktom nadležnog organa) da bi se uvjerio u valjanost rješenja žalbe od strane “EKOINSPEKT” i da bi se nastala situacija konačno riješila.

- „EKOINSPEKT“ prihvata arbitražu, ako je kupac / davalac objekta ocjenjivanja usaglašenosti *pokrenuo postupak* podnošenjem žalbe na rezultate kontrole, a ne zahtjevom za dodatnim aktivnostima kao n.pr., ponovno uzorkovanje.
- Kupcu se predlaže da kontaktira i nadležnog tehničkog inspektora radi dobijanja informacija o daljnjem postupku.

4.5 RJEŠENJE ŽALBI/PRIGOVORA I VERIFIKACIJA SPROVEDENIH MJERA

Za žalbe/prigovore koji su osnovani, dalje se postupa u skladu sa odredbama procedure “Poboljšavanje, korektivne i preventivne mjere”, EKin–PR.12.

Ukoliko kupac ne prihvata predviđenu(e) korektivnu(e) mjeru(e) ili odbijanje žalbe/prigovora, nudi mu se jedno od sledećih rješenja:

- prisustvo ponovljenim aktivnostima (ispitivanje kontrolnog uzorka koji je dostavljen laboratoriji),
- ispitivanje arbitražnog uzorka i
- angažovanje nezavisnih stručnjaka ili organizacija, prihvatljivih za obje strane.

Troškovi koje je „EKOINSPEKT“ izazvao kupcu, koji su rezultat oštećenja uzorka ili posljedica pogrešnih rezultata ocjene usaglašenosti predmeta kontrolisanja, nadoknađuju se prema odredbama ugovora ili kako je odredio nadležni državni organ.

U tom slučaju predmet se prepušta pravnoj službi „EKOINSPEKT“ koja preduzima adekvatne korake.

4.5.1 Postupak sa zahtjevom za analizu arbitražnog uzorka

Ako se kupac ne slaže sa rezultatima provjere žalbi/prigovora (preispitivanjem dispozicije ocjene usaglašenosti predmeta kontrolisanja ili ispitivanjem zadržanog kontrolnog uzorka), obavlja se analiza arbitražnog uzorka.

Zahtjev za analizu arbitražnog uzorka može se podnijeti

- odmah nakon prijema rezultata ocjene usaglašenosti predmeta kontrolisanja, (što se kupcu / davaocu objekta ocjenjivanja usaglašenosti ne preporučuje prije nego što ispita zadržani uzorak),
- ili nakon dostave dopisa sa ishodom razmatranja podnešene žalbe na rezultate ocjene usaglašenosti predmeta kontrolisanja.

Način i rokovi podnošenja zahtjeva za analizu arbitražnog uzorka definisani su u dopisu kojim se kupac ili davalac objekta ocjenjivanja usaglašenosti obavještava o rezultatima preispitivanja dostavljene žalbe.

Tehnički rukovodilac pristigle zahtjeve za analizu arbitražnog uzorka evidentira u evidenciju prigovora/ žalbi, prema Uputstvu za arhiviranje dokumenata i zapisa, EKin–UP.05. Ako je ocjena usaglašenosti predmeta kontrolisanja izvršena na nalog i zahtjev republičkog inspektora za naftu i gas, tehnički rukovodilac nakon prijema zahtjeva za analizu arbitražnog uzorka o tome blagovremeno obavještava nadležnog republičkog inspektora koji mu dostavlja uputstvo o daljnjem postupku.

Ukoliko žalba i/ili zahtjev za analizu arbitražnog uzorka nije pristigla u definisanom roku tehnički rukovodilac, uz obrazloženje, obavještava podnosioca zahtjeva da se predmet neće dalje razmatrati. I ove žalbe/zahtjevi evidentiraju se u evidenciju prigovora/ žalbi.

4.5.2 Analiza arbitražnog uzorka

Analizu arbitražnog uzorka organizuje podnosilac zahtjeva za utvrđivanje usaglašenosti sa specifikacijom (uobičajeno kupac) i/ ili nadležni republički inspektor ako je ocjena usaglašenosti obavljena na osnovu njegovog naloga.

Tehnički rukovodilac izuzima zahtijevani arbitražni uzorak iz skladišta uzoraka i o tome sačinjava adekvatan zapis. Arbitražni uzorak se stavlja na raspolaganje podnosiocu zahtjeva za arbitražu i/ili nadležnom inspektoru.

Predstavnik „EKOINSPEKT”, obično tehnički rukovodilac, predstavnik podnosioca žalbe i nadležni inspektor prisustvuju otvaranju i analizi arbitražnog uzorka u laboratoriji u kojoj **nije izvršena analiza redovnog uzorka i u kojoj nije izvršena analiza uzorka koji je zadržao davalac objekta usaglašenosti.**

Svi učesnici u postupku arbitraže mogu dati primjedbe na postupak arbitraže koji se unose u zapisnik o analizi arbitražnog uzorka. Zapisnik sačinjava nadležni republički inspektor ili odgovorna osoba laboratorije u kojoj se ispituje arbitražni uzorak i o njemu se strane učesnice moraju usaglasiti ili dati dodatna mišljenja.

Nakon obavljene analize arbitražnog uzorka tehnički rukovodilac kompletira dokumentaciju i zvanično obavještava podnosioca žalbe ako se rezultati ispitivanja arbitražnog uzorka ne poklapaju sa rezultatima ispitivanja redovnog uzorka.

Ako je arbitraža obavljena radi utvrđivanja usaglašenosti sa specifikacijom, a na zahtjev podnosioca zahtjeva, dalje se postupa prema relevantnim standardnim metodama koje se koriste u slučaju spornih rezultata, n.pr., ISO 4259, “Petroleum products – Determination and application of precision data in relation to methods of test” ili, ako je ocjena usaglašenosti obavljena na zahtjev nadležnog republičkog inspektora, traži se njegovo mišljenje o priznavanju rezultata ocjenjivanja usaglašenosti predmeta kontrolisanja.

Ako sprovođenje odredbi standarda koji se odnosi na preciznost metoda i rezultata potvrdi opravdanost žalbi/prigovora, troškove ispitivanja i štete snosi „EKOINSPEKT”. Ako se potvrdi da je prigovor neosnovan, troškovi padaju na teret onoga ko se žali.

Nakon sprovođenja postupka prema, n.pr., ISO 4259 i/ili dostavljanja mišljenja nadležnog republičkog inspektora, tehnički rukovodilac pismeno obavještava podnosioca žalbe na rezultate ocjene usaglašenosti predmeta kontrolisanja o ishodu sprovedenog postupka rješavanja žalbe i/ili ispitivanja arbitražnog uzorka i to potkrepljuje odgovarajućim dokazima.

Šteta na uzorcima za ispitivanje, prouzrokovana nepropisnim pakovanjem od strane kupca, neće biti nadoknađena od strane „EKOINSPEKT”. Odredba koja reguliše ovaj problem je sastavni dio narudžbe/ugovora kupca i/ili davaoca objekta ocjenjivanja usaglašenosti.

4.5.3 Preispitivanje rezultata analize arbitražnog uzorka

Nakon analize arbitražnog uzorka, tehnički rukovodilac sačinjava zapisnik u kome se navode svi bitni podaci i zapažanja vezani za obavljeni postupak arbitraže. U slučaju da se arbitražom otkrije neusaglašenost usluge ocjene usaglašenosti predmeta kontrolisanja, t.j., ako se rezultati ispitivanja arbitražnog uzorka ne poklapaju sa rezultatima analize redovnog uzorka, postupa se prema procedure “Upravljanje neusaglašenim kontrolisanjem”, EKIN–PR.14.

4.5.4 Rokovi rešavanja žalbi / prigovora

Žalba kupca i/ili davaoca objekta ocjenjivanja usaglašenosti mora se riješiti u roku definisanom ugovorom i/ili roku koji je definisan odlukom nalogodavca/zakonodavca (Odluka o kvalitetu tečnih naftnih goriva ili Zakon o opštem upravnom postupku, „Sl. glasnik Republike Srpske“, br. 13/2002) i/ili roku definisanom u proceduri „Poboljšavanje, korektivne i preventivne mjere“, EKIN–PR.12.

Prigovor se rješava u roku koji je usaglašen sa kupcem i/ili davaocem objekta ocjenjivanja usaglašenosti, nalogodavcem ili zainteresovanim stranama i/ili roku definisanom u proceduri „Poboljšavanje, korektivne i preventivne mjere“, EKIN–PR.12.

4.6 OBAVJEŠTAVANJE PODNOSIOCA ŽALBE

Rukovodilac za kvalitet u roku od pet dana od rješavanja žalbe/prigovora i/ili završetka postupka arbitraže, pismeno obavještava kupca i/ili davaoca objekta ocjenjivanja usaglašenosti, nadležne republičke organe (republički inspektor za naftu i gas), ako je kontrolisanje obavljeno na osnovu njihovog naloga i Institut za akreditovanje – samo kada se potvrdi neusaglašenost i/ili žalba nije konačno riješena (sporni rezultati ispitivanja redovnog i kontrolnog i/ili arbitražnog uzorka), o konačnom statusu rezultata ocjene usaglašenosti objekta kontrolisanja (rezultati su valjani ili su opozvani) i o mjer(ama)i koj(e)a će se preduzeti, te o načinu sprovođenja mjer(a)e.

Rukovodilac za kvalitet odgovoran je za upravljanje zapisima o aktivnostima preduzetim u vezi žalbi/prigovora na rezultate ocjene usaglašenosti predmeta kontrolisanja.

Sprovođenje korektivnih mjera i verifikacija sprovedenih mjera vrši se u skladu sa procedurom “Poboljšavanje, korektivne i preventivne mjere”, EKin-PR.12.

Nakon verifikacije sprovedenih mjera, rukovodilac za kvalitet pismeno obavještava kupca i/ili davaoca objekta ocjenjivanja usaglašenosti, nadležne republičke organe (republički inspektor za naftu i gas), ako je kontrolisanje obavljeno na osnovu njihovog naloga i Institut za akreditovanje.

4.7 IZVJEŠTAVANJE RUKOVODSTVA

Rukovodilac za kvalitet obavezan je da na osnovu raspoloživih dokumenata na kraju kalendarske godine sačini analizu otklonjenih i neotklonjenih žalbi/prigovora.

U analizi, koja se pravi tabelarno, moraju biti sledeći podaci: vrsta izvršene usluge, identifikacioni broj, vrijeme od uočavanja neusaglašenosti do njenog otklanjanja, uzrok i opravdanost žalbi/prigovora kupaca, kao i utrošeni resursi (osoblje, vrijeme, novac,...) za sprovođenje korektivne mjere.

U sklopu analize, pravi se godišnji pregled žalbi/prigovora po vrsti usluge, karakterističnim neusaglašenostima, po kupcima, pregled troškova izazvanih žalbama/prigovorima i utrošenog vremena za sprovođenje korektivne mjere.

Ove izvještaje koristi rukovodstvo „EKOINSPEKT“ u svom radu pri preispitivanju sistema menadžmenta i preduzimanje mjera poboljšavanja i preventivnih mjera.

Zapisi o žalbama/prigovorima čuvaju se u skladu sa procedurom „Upravljanje zapisima“, EKin-PR.03 i Uputstvom za arhiviranje dokumenata i zapisa, EKin-UP.05.

5. VEZA SA STANDARDIMA I DRUGIM PROCEDURAMA - DOKUMENTIMA

- Poslovnika kvaliteta, EKIN–PK.01;
- BAS ISO/IEC 17020, „Opšti kriterijumi za rad različitih vrsta tijela koja obavljaju kontrolisanje“;
- BAS EN ISO 4259 (EN ISO 4259:2006, idt.), Petroleum products – Determination and application of precision data in relation to methods of test [Nafta i naftni proizvodi – Preciznost metoda ispitivanja, određivanje i primjena];
- Odluka o kvalitetu tečnih naftnih goriva i Odluka o izmjenama i dopunama Odluke o kvalitetu tečnih naftnih goriva ("Sl. glasnik BiH", br. 27/02, br. 28/04, br. 16/05, br. 14/06, br. 22/07, br. 101/08, br. 71/09, br. 51/10 i br. 73/10);
- Zakon o opštem upravnom postupku, ("Sl. glasnik Republike Srpske", br. 13/2002);
- Kodeks dobre prakse "EKIN – KODOPRA";
- „Upravljanje zapisima“, EKIN–PR.03;
- „Uputstvo za arhiviranje dokumenata i zapisa“, EKIN–UP.05;
- „Poboljšavanje, korektivne i preventivne mjere“, EKIN–PR.12;
- „Upravljanje neusaglašenim kontrolisanjem“, EKIN–PR.14;
- „Ugovaranje“, EKIN–PR.08.

6. PRILOZI

Nema

7. ZAPISI

- Žalbe i/ili prigovori;
- Obavještenje kupca o prihvatanju/neprihvatanju žalbe sa obrazloženjem;
- Zahtjev kupca za arbitražu;
- Preispitivanje zahtjeva za arbitražu i odluka o arbitraži (na zahtjevu kupca);
- Odgovor kupcu o prihvatanju/neprihvatanju arbitraže (dostavlja se kupcu, inspektoratu i lab.-podugovar.);
- Zapisnik o izuzimanju arbitražnog uzorka;
- Zapisnik nadležnog inspektora za naftu i gas (eventualno);
- Izvještaj laboratorije o ispitivanju spornih parametara arbitražnog uzorka;
- Obavještanje kupca o rezultatima arbitraže;
- Obavještenje o korektivnoj mjeri koja će se preduzeti i načinu njenog sprovođenja;
- Obavještenje o izvršenim korektivnim mjerama;
- Godišnja analiza otklonjenih i neotklonjenih žalbi/prigovora;

7. PREGLED SKRAĆENICA

POG – Pojava odstupanja – greške.