



JKP "ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА"

Нови Сад

Назив документа: ПРОЦЕДУРА РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА	Ознака:	СК1.ПА.10
	Издање:	7
	Датум усвајања:	27.1.2022.
	Лист/Листова:	1/13
	Ознака копије:	
	Шифра процеса: 03.02.04.02.01	
	Назив процеса: решавање приговора	

САДРЖАЈ:

1. СВРХА
2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
3. ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ
4. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА
5. ОПИС РАДА
6. ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА
7. ПРОЦЕНА РИЗИКА
8. ПРЕГЛЕД ЗАПИСА И ПРИЛОГА

АУТОРИЗАЦИЈА	ИЗРАДИО	ПРЕГЛЕДАО	ОДОБРИО
Функција	Руководилац за квалитет	Руководилац за квалитет	Руководилац службе лабораторије
Име и презиме	Марија Добросављевић	Марија Добросављевић	Тамара Сучевић
Потпис	<i>Марија Добросављевић</i>	<i>Марија Добросављевић</i>	<i>Тамара Сучевић</i>



ПРОЦЕДУРА РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Ознака:

СК1.ЛА.10

Лист/листова:

2 / 12

1. СВРХА ПРОЦЕДУРЕ

Ова процедура прописује однос са корисницима услуга Службе лабораторије а то су у највећој мери служба „Производња и дистрибуција воде за пиће“ и служба „Техничке припреме“. Поред корисника из ЈКП „Водовод и канализација“, Нови Сад, као корисници услуга Службе лабораторије јављају се и трећа лица. Служба лабораторије документује начин анализирања њихових захтева, евидентирање приговора и предузимања одговарајућих мера у циљу отклањања неусаглашености и задовољења захтева корисника

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Ова процедура се примењује у Одељењу хемије воде за пиће и Одељењу микробиологија и биологија воде Службе лабораторије (у даљем тексту Лабораторије) ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад и односи се на све врсте сугестија, приговора, без обзира на њихово порекло.

За доследну примену овог поступка одговоран је Руководилац службе лабораторије и Руководилац за квалитет.

3. ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

Приговор - исказ незадовољства учињен према организацији у вези са њеним производима или самим процесом решавања приговора , при чему се подразумева или изричито очекује одзив или решење,а изнет је док је поступак вршења услуге у току као и писани исказ наручиоца или корисника услуге којим се изражава сумња у тачност резултата испитивања, односно извештај о испитивању .

Лабораторија – Одељење хемије воде за пиће и Одељење микробиологије и биологије воде Службе лабораторије ЈКП " Водовод и канализација ", Нови Сад

Корективна мера - Мера за отклањање узрока откривене неусаглашености или друге нежељене ситуације. Корективна мера се предузима да би се спречило понављање дешавања.

Корективне мере могу да обухвате измене у процедурама рада, да би се постигло побољшање у свакој фази.

Постоји разлика између термина "корекција" и "корективна мера".

а) "корекција" упућује на поправку, преправку или подешавање и односи се на отклањање неусаглашености која постоји;

б) "корективна" мера се односи на отклањање узрока неусаглашености .

Неусаглашеност - неиспуњење захтева који су прописани у процедурама, методама и радним улутствима или захтевима договореним са корисником.

РСЛ -Руководилац службе лабораторије

РК - Руководилац за квалитет

4. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

• Пословник о квалитету Лабораторије, СК0.ЛА.01

• Процедура за управљање неусаглашеностима и корективне мере , СК1.КК.04

• Процедура за узорковање и пријем узорака, СК1.ЛА.07



ПРОЦЕДУРА РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Ознака:

СК1.ЛА.10

Лист/листова:

3 / 12

- SRPS ISO 10002 – Менаџмент квалитетом – Задовољење корисника – Поступање са приговорима у организацијама
- Закон о управном поступку

5. ОПИС РАДА

5.1 Сарадња са корисницима

Лабораторија сарађује са корисницима услуга и анализира њихове захтеве у вези узорковања и испитивања у циљу задовољења њихових потреба, при чему се обезбеђује поверљивост података и резултата.

Лабораторија сарађује са корисницима или њиховим представницима на више начина:

- Учествује на разјашњавању захтева, као и праћењу перформанси лабораторије у погледу посла који се обавља при чему је лабораторија дужна да обезбеди поверљивост у односу на друге кориснике. Надзорни одбор ЈКП „Водовод и канализација“, Нови Сад је донео Правилник о пословној тајни и на основу њега је написан Кодекс понашања запослених. Сви запослени у Лабораторији су потписали *Изјаву о чувању пословне тајне, образац у слободној форми, Прилог 5*.
- Даје савете и упутства о техничким питањима, као и мишљења и тумачења заснована на резултатима
- Обавештавање корисника о евентуалним кашњењима или већим одступањима при спровођењу испитивања,
- Лабораторија анализира задовољство корисника анкетирањем путем *Књиге утисака, образац у слободној форми*, сајта, анализом *Анкете задовољења корисника, образац СК1.ЛА.10-05*, Прилог 6, анализом *Приговора корисника, образац СК1.ЛА.10-01, Прилог 1* и *Приговор корисника – интерно, образац СК1.ЛА.10-02, Прилог 2*.
- Омогућава кориснику несметан приступ одговарајућим местима у лабораторији ради присуствовању испитивањима која се за њега обављају
- Опис процеса за поступање са приговорима је доступан било којој заинтересованој страни преко сајта www.vikns.rs. На сајту Предузећа су доступне Процедура решавања приговора СК1.ЛА.10, Захтев за лабораторијско испитивање воде СК1.ЛА.02-22, Анкета задовољења корисника СК1.ЛА.10-05.



ПРОЦЕДУРА РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Ознака:

СК1.ЛА.10

Лист/листова:

4 / 12

Лабораторија користи *Књигу утисака, у слободној форми*, и сајт ЈКП „Водовод и канализација“ Нови Сад, путем којих корисници – трећа лица могу уписивати све приговоре, примедбе, сугестије и похвале које имају на рачун рада Лабораторије.

Особље (Руководилац службе лабораторија, Руководилац за квалитет) које је у контакту са корисницима односи се професионално и на услузи је. Корисницима су доступне следеће информације:

- поступак за подношење захтева,
- начин наручивања и уговарања,
- начин преузимања извештаја о испитивању,
- право на приговор.

5.2 Пријем приговора

Сви приговори корисника услуга Лабораторије и Акредитационог тела Србије прослеђују се, одмах по пријему, РК.

Приговор се може уложити телефонским позивом на број 0800333021;

е-поштом, попуњавањем апликативне форме на интернет страници Предузећа www.vikns.rs;

подношењем усмене пријаве, лично у Служби продаје ;

писаним путем/слањем писаног дописа.

Сви приговори се упићују на е-mail адресу Руководиоца за квалитет marja.dobrosavljev@vikns.rs. Руководилац за квалитет сваки приговор евидентира - *Књига евиденција приговора, образац СК1.ЛА.10-04, Прилог 4* и обавештава Руководиоца службе лабораторија и Руководиоца одељења. Руководилац за квалитет подносиоца приговора извештава о пријему приговора, напредовању и исходу.

Подаци о приговору се уносе у образац за обраду приговора *Приговори корисника, образац СК1.ЛА.10-01, Прилог 1*.

Приговори могу бити:

1. на квалитет узорковања,
2. на квалитет испитивања узорака,
3. на резултате испитивања
4. на рокове испитивања
5. на понашање особља Лабораторије према кориснику итд.

Приговор се може упутити док траје поступак испитивања, а односи се на коришћену методу, поступак испитивања и слично, као и на извештај о испитивању, у том случају рок за достављање приговора је 15 дана од пријема извештаја о испитивању



ПРОЦЕДУРА РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Ознака:

СК1.ЛА.10

Лист/листова:

5 / 12

5.3 Решавање приговора

Сваки приговор који је пријављен и евидентиран се узима у поступак разматрања. Приговоре решава самостални стручни сарадник у сарадњи са Руководиоцем одељења и Руководиоцем за квалитет. Евидентира их РК. Такође се утврђује благовременост оспоравања (да ли је упућен у законски, односно уговором дефинисаном року).

Рок за достављање приговора је 15 дана од пријема извештаја о испитивању. Уколико је приговор неблаговремен кориснику се доставља допис уз образложење са позивањем на регулативу, уговор, захтев и другу документацију која може да потврди ваљаност образложења.

Уколико је приговор благовремен и комплетан приступа се анализи основаности. У случајевима када се установи да је приговор неоправдан Руководилац службе лабораторије о томе обавештава корисника услуге и достављају му потребне додатне информације у вези са проблемом на који се приговор односи.

Самостални стручни сарадник у сарадњи са Руководиоцем одељења проучава комплетан предмет који се односи на дату услугу испитивања и документ у коме су регулисана правила по којима је поступак спроведен, на пример: уговор, стандард, метода, процедура и слично.

Истраживање оправданости приговора може се спровести провером записа о испитивању, поновним прорачунима, упоређивањем добијених резултата испитивања појединачних извештаја, понављањем испитивања на истом узорку, применом алтернативне методе испитивања на истом узорку и слично.

У случају да се утврди оправданост приговора Самостални стручни сарадник приступа анализи пријављеног приговора, детектује узрок неусаглашености и изричу се одговарајуће корективне мере, у складу са Процедуром за управљање неусаглашеностима и корективне мере СК1.КК.04.

Ако је у питању приговор на квалитет узорковања, испитивања или резултат, Руководилац одељења може наложити да се понови узорковање или испитивање.

Након завршеног испитивања Руководилац одељења ТР заједно са стручним сарадником упоређује новодобијене резултате са резултатима претходног мерења, који су предмет приговора. Након завршеног испитивања попуњава се **Извештај о приговору, образац СК1.ЛА.10-03, Прилог 3**. Уколико је приговор оправдан, Лабораторија ће спровести сва накнадна узорковања и испитивања без права на надокнаду трошкова.

Ако се потврде идентични резултати као у претходном испитивању и утврди се да нема основа за приговор корисника, Лабораторија, може, покренути поступак за надокнаду штете и трошкова накнадног испитивања.

Ако корисник услуга није задовољан начином решавања Руководилац сектора за контролу квалитета и заштиту животне средине, у договору са корисником бира акредитовану лабораторију из Регистра акредитованих тела за оцењивање усаглашености - сајт АТС која врши узорковања/испитивања из захтева. Резултат новоизабране лабораторије се сматра коначним. Трошкове испитивања сноси корисник или Лабораторија, у зависности од добијених резултата испитивања.

Уколико је приговор упућен од стране другог сектора унутар ЈКП "Водовод и канализација", Нови Сад", користи се **Приговор – интерно, образац СК1.ЛА.10-02, Прилог 2**.

Случајеви када се корективна мера предузима у циљу задовољења захтева или сугестија од стране акредитационог тела, се решавају у складу са **Процедуром за управљање неусаглашеностима и корективне мере, СК1.КК.04**.



ПРОЦЕДУРА РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Ознака:

СК1.ЛА.10

Лист/листова:

6 / 12

5.4 Анализа приговора

Оцењивање приговора врши се са аспекта обима и озбиљности тренутног и потенцијалног дејства приговора.

РК, Руководилац одељења и самостални стручни сарадник, свако у свом делу, анализирају приговоре и дају предлоге за корективне мере, у складу са **Процедуром за управљање неусаглашеностима и корективне мере, СК1.КК.04.** и **Упутством за управљање неусаглашеним испитивањима СК2.ЛА.143**

Решавање приговора може да обухвати

- поновљено узорковање /испитивање
- отказивање, поништење
- извињење

О свим приговорима, начину њиховог решавања, као и предузетим мерама воде се записи кроз **Књигу за евиденције приговора, образац СК1.ЛА.10-04, Прилог 4**, или као записи у слободној форми које све чува РК.

Коначну одлуку о исходу приговора доноси Руководилац сектора за контролу квалитета и заштиту животне средине.

Након завршетка поступка са приговором, Руководилац за квалитет шаље званично обавештење о исходу подносиоцу приговора.

6. ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА

Одговорности за обављање појединих активности из процедуре приказане су у матрици, датој у наставку.

Учесник (Послови)	Руководилац службе лабораторије	Руководи лац одељења	Руководилац за квалитет	Самостални стручни сарадник	Руководилац сектора за контролу квалитета и заштиту животне средине
Активност					
5.1 Сарадња са корисницима	О	И	У	-	И
5.2 Пријем и евиденција приговора	И	И	О	-	И
5.3 Поступак решавања приговора	И	О*	И	О*	О*
5.4 Анализа приговора	И	О*	О*	О*	У

Ознаке: **О*** - одговоран, свако у свом домену; **У** - учествује; **И** - информисан



ПРОЦЕДУРА РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Ознака:

СК1.ЛА.10

Лист/листова:

7 / 12

7. ПРОЦЕНА РИЗИКА

Лабораторија је успоставила јединствену табелу ризика и прилика која је свеобухватна за лабораторијске активности, а не односи се само на садржај процедура.

8. ПРЕГЛЕД ЗАПИСА И ПРИЛОГА

У овој процедури, као резултат изведених активности, воде се следећи записи:

Назив записа	Ознака обрасца за запис (број прилога)	Место чувања	Време чувања	Напомена
Књига утисака	Слободна форма	Служба „Кориснички сервис“	5 година	-
Приговори корисника	СК1.ЛА.10-01 Прилог 1	Архива лабораторије	5 година	-
Приговори корисника-интерно	СК1.ЛА.10-02 Прилог 2	Архива лабораторије	5 година	-
Извештај о приговору	СК1.ЛА.10-03 Прилог 3	Архива лабораторије	5 година	-
Књига за евиденције приговора	СК1.ЛА.10-04 Прилог 4	Архива лабораторије	5 година	-
Анкета задовољења корисника	СК1.ЛА.10-05 Прилог 6	Архива лабораторије	5 година	-



ПРОЦЕДУРА РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Ознака:

СК1.ЛА.10

Лист/листова:

8 / 12

Прилог 1



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЊЕ ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА
Масаричева 17
Нови Сад

ПРИГОВОР КОРИСНИКА
на анализу Лабораторије
бр. _____ / _____ (Број из Уговора/ Чапога)

Подносилац приговора (нaruчилац из Уговора/
Чапога): _____ (назив правног лица или име и презиме физичког
лица) _____ (седнице,
адреса) _____ (ЈМБ и ПИБ за правна лица, ЈМБГ за
физичка лица)

Разлог
приговора: _____

Контакт телефон и е/маил
адреса: _____

Нови Сад, _____ (датум)

Подносилац приговора

_____ (потпис за физичка лица,
потпис и печат за правна лица)

Образац СК1.ЛА.10-01, Издање 2

JKP ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА | ПИБ: 100281118 | АПС БАНКА: 1002089406 | +381 (0)21 446 3391 | www.jkp.rs

Прилог 2



ПРОЦЕДУРА РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Ознака:

СК1.ПА.10

Лист/листова:

9 / 12



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА
Масаричева 17
Нови Сад

ПРИГОВОР КОРИСНИКА - ИНТЕРНО
на анализу Лабораторије
Бр. _____ (датум и локација узорка)

Подносилац приговора (служба „ЖКП „Водовод и канализација“)

Разлог приговора: _____

Контакт телефон и е/маил
адреса: _____

Нови Сад, _____ (датум)

Подносилац приговора

Образац СК1.ПА.10-02, Издање 2

JKP ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА | БРЧ 12023118 | ЈКП ВАНКА, ТРЕЋИНСКИ | 1917-00114481991 | www.vks.rs

Прилог 3

Образац СК2.КК.01-02, Издање 4



ПРОЦЕДУРА РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Ознака:

СК1.ЛА.10

Лист/листова:

10 / 12



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА
Масарина 17
Нови Сад

ИЗВЕШТАЈ О ПРИГОВОРУ, бр. _____

Бр. извешаја о испитивању који је предмет приговора: _____
(ако је потребно у прилогу дати опширније)

Датум испитивања: _____

Име и презиме стручног сарадника који је вршио испитивање које је предмет приговора

Метода и упутство по којој је вршено испитивање:

Анализа могућег узрока неуспешног испитивања: _____

Предлог корективних мера: _____

Датум поновног испитивања: _____

Потпис стручног сарадника који је поновио
испитивање: _____

Образац СК1.ЛА.10-03, Издање 2

JKP VODOVOD I KANALIZACIJA | ПИБ: 100221116 | АИБ/БАНКА: 105-010000000 | Ш.Б.О. (021) 4883393 | www.jkpns.rs

Прилог 4

Образац СК2.КК.01-02, Издање 4



ПРОЦЕДУРА РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Ознака:

СК1.ПА.10

Лист/листова:

11 / 12



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА
Масарикова 17
Нови Сад

КЊИГА ЗА ЕВИДЕНЦИЈЕ ПРИГОВОРА

Ред. Бр.	Број приговора	Датум достављања	Број Извештаја о испитивању	Подносилаца приговора	Кратак опис приговора



ПРОЦЕДУРА РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Ознака:

СК1.ЛА.10

Лист/листова:

12 / 12

Прилог 5

	АНКЕТА ЗАДОВОЉЕЊА КОРИСНИКА	Страна/ укупно страна: 1/1
--	------------------------------------	----------------------------------

ЛИЧНИ ПОДАЦИ	Назив корисника услуге/ адреса:	Контакт телефон/е-маил:
---------------------	---------------------------------	-------------------------

- ЛЕГЕНДА ОЦЕЊИВАЊА: 1 - НЕПРИХВАЊЛИВО
2 - ДЕЛИМИТНО ПРИХВАЊЛИВО
3 - ПРИХВАЊЛИВО
4 - ЗАДОВОЉНИ
5 - ИЗУЗЕТНО ЗАДОВОЉНИ

ОЦЕНА САРАДЊЕ:	1	2	3	4	5
Да ли сте задовољни комуникацијом са особљем Лабораторије пре и током вршења услуга?					
Да ли сте задовољни професионалношћу узорничара (комуникација, стручност)?					
Да ли сте задовољни брзином издавања резултата?					
Да ли сте задовољни начином и брзином решавања рекламација (у случају да сте их имали)?					
Да ли сте задовољни ценом и условима плаћања?					

Ваше сугестије:

Циљ анкете је побољшање наше услуге и боље међусобно разумевање.

Образац СК1.ЛА.10-05 - Издање 2