



ОБЈАВЉЕНО	
Дана:	19.12.2018.
Евиденциони број:	137
Потпис:	МЖ

UP-50.04.01-006

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	NTC080000/ND-nmd/79
Датум регистрације НМД	19.12.2018.
Верзија	4.0
Бизнис процес	50.04.01 Спровођење лабораторијских испитивања
Блок/Функција власника бизнис процеса	Департман лабораторије downstream
ОЈ власника НМД	Департман лабораторије downstream
НМД израдио	Љиљана Кајтез
НМД вишег хијерархијског нивоа	SD-50.04.01 Спровођење лабораторијских испитивања
Кључне речи	приговор, корисник, подносилац приговора
<small>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.</small>	

#### Историја измена

Табела 1 – Историја ревизије последњих пет верзија

Верзија	Датум усвајања	Опис измене	Измењене тачке
4.0	Уноси СУД	Усклађивање текста документа са захтевима стандарда SRPS ISO/IEC 17025:2017 т.7.9, организационе промене, ревизија	Све тачке документа

## Референтна документа

Табела 2 – Референтна документа

Референтна документа	
Ознака	Назив документа
<a href="#">UP-50.04.00 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 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Пријем и евиденција приговора .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Валидација и истраживање приговора .....	5
3.3	Решавање приговора.....	6
3.4	Евидентирање резултата приговора .....	6
3.5	Извештавање .....	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)

**НТЦ:** Научно – технолошки центар НИС-Нафтагас д.о.о Нови Сад

**АТС:** Акредитационо тело Србије

**SRPS:** српски стандард

**EN:** European Standard

**ISO:** International Organization for Standardization

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

**Руководиоци Служби:** Запослени који у складу са Актом о систематизацији послова, руководе радом следећих Служби у Департману лабораторије downstream: Служба за испитивање сирове нафте и нафтних деривата, Служба за аналитичко инструментална испитивања и Служба за анализу вода и деривата нафте

**Инжењери:** Сви инжењери у Департману лабораторије downstream, без обзира на ниво звања – главни инжењери, инжењер лабораторије

**Сменски руководилац Лабораторије:** Запослени који у складу са Актом о систематизацији послова, организује и контролише рад техничара у смени којом руководи

**Техничари:** Сви техничари у Департману лабораторије downstream без обзира на ниво звања (техничар, техничар за контролу)

**Одговорна особа:** Инжењер, Сменски руководилац, техничар

## 1. Сврха

Сврха Упутства јесте да дефинише начин управљања приговорима од њиховог пријема, вредновања и доношења одлуке о приговорима.

## 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).

## 3. Управљање приговорима

Управљање приговорима у Лабораторији спроводи се кроз следеће активности:

- Пријем и евиденција приговора
- Валидација и истраживање приговора
- Решавање приговора
- Исход приговора
- Извештавање

### 3.1 Пријем и евиденција приговора

Приговори корисника лабораторијских услуга и осталих заинтересованих страна се примају у писаној форми. Уколико се подносилац приговора обрати усмено, обавештава се да достави писани приговор. Да би се разматрао, приговор мора да садржи следеће податке:

- Идентификацију (назив и адреса) организације или лица које упућује приговор,
- Датум упућивања приговора,
- Предмет приговора,
- Јасно објашњење приговора са позивањем на одговарајући пропис која подржава исказе,
- Материјалне доказе (документ или одговарајући доказ) који подржава тврдње дате у објашњењу приговора.

Технички секретар Лабораторије потврђује пријем приговора подносиоцу истог, заводи га у архиву Лабораторије и прослеђује директору Лабораторије и/или руководиоцима Служби. Директор Лабораторије/руководилац Службе мора да потврди на самом приговору да ли је приговор у вези са лабораторијским активностима за које је Лабораторија одговорна.

Уколико је приговор нејасан и некомплетан, Директор Лабораторије/Руководилац Службе доставља допис подносиоцу приговора у коме се траже додатни подаци и/или материјални докази. Приговор се враћа уз допис, али се формира копија која се одлаже у архиву Лабораторије.

### 3.2 Валидација и истраживање приговора

За сваки приговор потребна је анализа оправданости. Директор Лабораторије, руководиоца Службе и одговорни инжењер проучавају комплетан предмет који се односи на одређену лабораторијску активност. Разматрање оправданости и валидација приговора врши се тако да се истражују и проверавају сви релевантни записи који се односе на лабораторијску активност која је предмет приговора. Након истраживања приговора, директор Лабораторије доноси одлуку о мерама које треба предузети као одговор на њега, рок за реализацију и одговорно лице за реализацију мере.

<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.

### 3.3 Решавање приговора

Руководилац Службе организационог дела на који се приговор односи, прати све активности на реализацији предложене мере за решавање приговора. Након спроведене мере, провере свих записа, директор Лабораторије са надлежним руководиоцем Службе, доносе одлуку о исходу приговора.

Уколико се утврди да је приговор неоснован, подносиоцу приговора се упућује писани допис са образложењем о исходу и одбијању приговора.

Уколико је приговор основан, поступа се у складу са UP-50.04.00\_08.03.14-002:Управљање неусаглашеним послом и корективним мерама.

Директор Лабораторије одржава писану комуникацију са контакт особом подносиоца приговора до решавања приговора и постизања задовољства корисника услуга и свих заинтересованих страна. Након спроведене мере, Директор Лабораторије, доставља подносиоцу приговора званично образложење о исходу приговора и завршетку поступка са приговором.

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

### 3.4 Евидентирање резултата приговора

Руководилац Службе организационог дела на који се приговор односи, надлежан за решавање приговора, попуњава SA-50.04.01-027: Евиденциони лист приговора (Прилог 1) који садржи:

- Број приговора
- Податке о поносиоцу приговора, укључујући и контакт особу
- Датум достављања приговора,
- Лабораторијску активност на који се приговор односи,
- Идентификацију приговора
- Решење приговора
- Статус приговора:основан/неоснован

Попуњен SA-50.04.01-027: Евиденциони лист приговора потписује Директор Лабораторије. У складу са UP-50.04.00\_08.03-001: Преиспитивање система менаџмента од стране руководства, сви основани приговори, преиспитују се кроз годишње преиспитивање система менаџмента.

### 3.5 Извештавање

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

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

Директор Лабораторије одржава писану комуникацију са контакт особом подносиоца приговора до решавања приговора и постизања задовољства корисника услуга и свих заинтересованих страна. Након спроведене мере, Директор Лабораторије, доставља подносиоцу приговора званично писано образложење о исходу приговора и завршетку поступка са приговором.

## 4. Одговорности и препоруке

~~Директор Департамента лабораторије downstream је одговоран за преиспитивање актуелности, ажурирање и аутентично тумачење 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 3.0 од 12.02.2016. год; Регистрациони број: НТЦ080000/НД-нмд/3.

Преглед записа и прилози

Табела 3 - Преглед записа

Назив записа	Ознака шаблона (Број прилога)	Начин управљања	Начин чувања	Место чувања	Време чувања	Напомена
Евиденциони лист пригоора	SA-50.04.01-027 (Прилог 1)	<i>e-mail</i>	Електронски	Архива Лабораторије	4 године	
Приговор	-	<i>e-mail</i>	Електронски/ Папирно	Архива Лабораторије	4 године	У форми подносиоца приговора

Николај Залевски, директор  
НТЦ НИС-Нафтагас д.о.о. Нови Сад

(Потпис)

Верификовао:

Наташа Бадрљица, директор  
Департмана лабораторије downstream

(Потпис)