

АНАЛИЗА И УНАПРЕЂЕЊЕ УСЛУГА

САДРЖАЈ

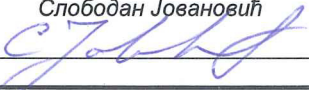
1. ПРЕДМЕТ
2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
3. БЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА
4. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
5. ТОК ПРОЦЕДУРЕ
6. ОДГОВОРНОСТИ

7. ПРЕГЛЕД ЗАПИСА И ПРИЛОГА

Преиспитао:

МЕНАѢЕР СИСТЕМА КВАЛИТЕТА

Слободан Јовановић



Онака :

ПР.09


Издање:

и1

Преиспитао:

ТЕХНИЧКИ РУКОВОДИЛАЦ

Слободан Јовановић



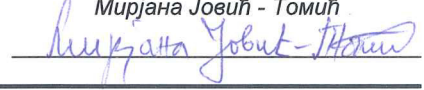
Датум:

01.12.2019.г

Одобрио:

ДИРЕКТОР

Мирјана Јовић - Томић



Укупно страна :

8

Примерак:

1

1. ПРЕДМЕТ

- 1.1 Процедура прописује активности у случају изјаве приговора и жалби, примедби на рад и на резултате контролисања од корисника или друге заинтересоване стране или законски овлашћеног представника било које заинтересоване стране у односу на активности Привредног друштва за техничка испитивања анализе и пружање услуга ТОК – КОНТРОЛ ДОО Нови Сад (у даљем тексту ТОК).
- 1.2 Процедура прописује прикупљање повратних информација о задовољству корисника у односу на извршене услуге ТОК. Повратне информације се анализирају ради предузимања побољшавања у процесима ТОК.
- 1.3 Основе за настанак и примену процедуре су дате у Пословнику о квалитету ПС.01 т. 7.5.
- 1.4 Са жалбама на издате документе ТОК (нпр. Извештај о контролисању) се поступа у сагласности са тачком т. 5.2 .

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

- 2.1 Ову процедуру примењује особље ТОК.
- 2.2 Посебне одговорности за примену ове процедуре има технички руководилац који предузима одговарајуће мере у случају приговора.
- 2.3 Посебне одговорности има и МСК, који је одговоран за прикупљање и анализу повратних информација од корисника.

3. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- 3.1 У овој процедури наводе се или је успостављена веза са следећим документима:

СРПС ISO/IEC 17000:2007	Оцењивање усаглашености – Речник и основни принципи
СРПС ISO/IEC 17020:2012	Оцењивање усаглашености – Захтеви за рад различитих тела која обављају контролисање
ПС.01	Пословник о квалитету ТОК
ПР.03	Преиспитивање система менаџмента
ПР.07	Решавање неусаглашености
ПР.10	Корективне и превентивне мере

- 3.2 Обрасци се наводе у тачки 7.

4. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

- 4.1 Примењује се терминологија из стандарда СРПС ISO/IEC 17000:2007 и пословника: ПС.01.
- 4.2 Због посебног значаја, из СРПС ISO/IEC 17000:2007 се наводе следеће дефиниције:

Приговор - Израз незадовољства, осим жалбе, било које особе или организације телу за оцењивање усаглашености или акредитационом телу у вези са активностима тог тела, на који се очекује одговор.

Жалба²⁾ - Захтев даваоца објекта оцењивања усаглашености телу за оцењивање усаглашености или акредитационом телу да то тело поново размотри одлуку коју је донело

у вези са тим објектом.

Напомена: ^{2.)}Жалба у процесу оцене усаглашености, оцене погодности за употребу и верификације структурних подсистема се третира према закону.

4.3 У процедури је термин „корисник” идентичан терминима „клијент” и „странка” .

4.4 У процедури се користе следеће скраћенице:

АТС	Акредитационо Тело Србије
ТОК	Привредно друштво за техничка испитивања анализе и пружање услуга ТОК-КОНТРОЛ ДОО Нови Сад
Директор	Директор ТОК
СМ	Систем менаџмента
МСК	Менаџер система квалитета
ПСМ	Преиспитивање система менаџмента
ДСМ	Документа система менаџмента
т.	тачка

5. ТОК ПРОЦЕДУРЕ

5.1 Изјава приговора, жалбе

5.1.1 Приговор односно жалба у вези процеса контролисања се изјављује техничком руководиоцу.

5.1.2 Приговор односно жалба се изјављује у писаном облику, изузетно усмено. Приговор може поднети корисник или заинтересована страна или законски овлашћени представник корисника или заинтересоване стране – даваоц приговора. Жалбу може поднети корисник или законски овлашћени представник корисника – даваоц жалбе .

На захтев, кориснику или заинтересованој страни или законски овлашћеном представнику корисника или заинтересоване стране се доставља образац: Изјава приговора/жалбе – ОБ.04.

5.1.3 Даваоц приговора/жалбе попуњава образац ОБ.04 и доставља га техничком руководиоцу.

5.1.4 Изузетно, дозвољава се да образац ОБ.04 попуни технички руководилац на основу усмене или неке друге комуникације са даваоцем приговора/жалбе. То се дозвољава у следећим ситуацијама:

- када је приговор изражен путем неког другог документа наручиоца или заинтересоване стране (документ се ставља у прилог обрасца ОБ.04);
- на основу усменог саопштења, када је решавање приговора хитно, или када даваоц приговора није вољан да попуни образац ОБ.04.

5.1.5 Даваоц приговора/жалбе мора навести документ ТОК који је настао у процесу на који се приговор/жалба односи. Даваоц приговора/жалбе треба да изложи у ком погледу је незадовољан, међутим приговор или жалбу не мора посебно образложити.

5.1.6 По пријему приговора/жалбе технички руководилац покреће поступак решавања исте.

5.2 Поступак

- 5.2.1 За жалбе у процесу контролисања које ТОК врши на основу овлашћења надлежног државног органа, законом утврђена процедура, је обавезна.
- 5.2.2 Жалба мора да буде предата непосредно или упућена поштом. Жалба мора бити писмена и при томе не мора бити на ОБ.04 .
- 5.2.3 Документи ТОК издати у првом степену на које корисник (странка) има право на жалбу сагласно т. 5.2 су : Извештај односно Сертификат.
- 5.2.4 Жалба се може изјавити и када нису издати документи наведени у т. 5.2.3 у прописаном-уговореном року.
- 5.2.5 Поступак по жалби води технички руководилац сагласно т. 5.3.
- 5.2.6 Наручиоц контролисања, одосно заинтересована страна незадовољна поступком по жалби у ТОК може даљи поступак наставити по закону.
- 5.2.7 Закључак о одбацивању жалбе или основаности жалбе се уноси на ОБ.04.
- 5.2.8 Решење по жалби - закључак о одбацивању жалбе или основаности жалбе се мора донети у року од два месеца од датума предаје жалбе.
- 5.2.9 Закључак о одбацивању жалбе или основаности жалбе мора садржати поуку о правном леку чији садржај треба да упућује на (не)могућност заштите права наручиоца контролисања који је поднео жалбу.

5.3 Решавање приговора/жалбе

- 5.3.1. На основу података датих у обрасцу ОБ.04, технички руководилац се упознаје са предметом који је у вези са изјављеним приговором/жалбом. Технички руководилац упознаје особље са приговором/жалбом и заједно са МСК и водећим оцењивачем анализира потенцијалне узроке настанка приговора/жалбе.
- 5.3.2. Ако се утврди да је приговор/жалба основана, спроводи се решавање неусаглашености према процедури: Решавање неусаглашености – ПР.07. Решавање неусаглашености може подразумевати понављање поступка контролисања.
- 5.3.3. Технички руководилац ставља на увид резултате спроведених контролисања даваоцу приговора/жалбе, уз одговарајуће тумачење резултата контролисања и врши додатну обраду података (нпр. анализа грешке, утицај методе контролисања,...). У случају прихватања тумачења од даваоца приговора/жалбе саставља се Записник о решавању приговора/жалбе у слободној форми. Записник мора бити следљив са Извештајем о контролисању и приложен уз ОБ.04 .
- 5.3.4. Уколико даваоц приговора/жалбе тумачење (из т. 5.3.3) не прихвата - и даље сматра да је приговор/жалба основана, понављају се контролисања на истом узорку или предмету контролисања уз присуство даваоца приговора. Кориснику се издаје нови Извештај о контролисању без накнаде, уколико се резултати контролисања разликују од резултата у првобитном извештају.
- 5.3.5. Уколико давалац приговора/жалбе и даље остаје при приговору/жалби, тада може :
- захтевати спровођење контролисања код треће – непристрасне стране;
 - изјавити жалбу у складу са законом (5.2);

- покренути приговор/жалбу код надлежног тела за надзор (АТС);
- покренути судски спор код надлежног суда.

5.3.6. Запис о решавању приговора/жалбе садржи закључак о одбацивању или основаности жалбе на обрасцу: ОБ.04.

5.4 Корективне мере

На основу оправданих приговора/жалби технички руководиоца ради решавања приговора/жалби и спречавања понављања узрока неусаглашености иницира корективне мере према процедури: Корективне и превентивне мере – ПР.10.

5.5 Извештавање о приговорима/жалбама

5.5.1 Технички руководиоца је дужан да у оквиру редовног ПСМ сагласно процедури: Преиспитивање система менаџмента – ПР.03 сагледа и анализира све приговоре/жалбе и предузете корективне мере.

5.5.2 У оквиру редовног ПСМ, технички руководиоца извештава о приговорима/жалбама и предузетим корективним мерама.

5.5.3 Уколико узроци приговора/жалби нису у потпуности отклоњени предузимају се додатне корективне мере.

5.5.4 У случају повећаног броја приговора/жалби, неодложно се предузима ванредно преиспитивање ПСМ сагласно процедури ПР.03.

5.6 Неформалне повратне информације

5.6.1 Особље ТОК је дужно да у комуникацији са корисником прикупља све врсте повратних информација у вези спроведених контролисања (мишљења корисника, предлози корисника за побољшање услуга, сугестије у вези спроведених контролисања као и похвале и неформалне приговоре) и да их саопштава техничком руководиоцу.

5.6.2 Уколико се у току прикупљања повратних информација од корисника појављују записи (писане повратне информације у слободној форми из става 1) оне се достављају техничком руководиоцу, који је дужан да их чува и да о њима извести МСК .

5.6.3 На основу повратних информација од корисника се може применити процедура Корективне и превентивне мере – ПР.10 у домену превентивних мера ради увођења побољшавања у систем менаџмента и начин рада ТОК.

5.7 Систематско прикупљање повратних информација

5.7.1 Корисницима услуга ТОК се по извршеном контролисању доставља образац Анкета за корисника – ОБ.15.

5.7.2 Образац ОБ.15 се може сталним корисницима услуга достављати периодично (нпр. месечно, шестомесечно, годишње, по ситуацијама из уговора,...) .

5.7.3 Предвиђено је да корисник услуга попуни записник ОБ.15 и да га врати у ТОК, ради прикупљања повратних информација о задовољству корисника .

5.7.4 На обрасцу ОБ.15 постоје рубрике у којима корисник оцењује услугу ТОК у појединим

сегментима:

- у процесу уговарања (договарања посла);
- у процесу достављања/пријема узорака;
- у процесу спровођења контролисања ;
- приликом предаје извештаја о контролисању.

Корисник даље наводи свеобухватне утиске о раду ТОК : квалитет услуге, цена, временски рокови.

5.7.6 МСК је дужан да попуњене записнике ОБ.15 прикупља и периодично анализира.

5.8 Анализа задовољства корисника

5.8.1 МСК анализира задовољство корисника најмање једанпут у две године.

5.8.2 Као подлога за анализу задовољства корисника се користе попуњени обрасци ОБ.15 (т. 5.6).

5.8.3 Анализа се спроводи уз настајање записа Анализа задовољства корисника – ОБ.28 тако што се табеларно спроводи оцењивање задовољства корисника уз израчунавање средње оцене задовољства корисника. МСК подноси ОБ.28 на преиспитивање у оквиру редовног ПСМ сагласно процедури ПР.03 .

5.8.4 Повећање задовољства корисника је присутно ако се повећава средња оцена задовољства корисника како по појединим процесима тако и укупна односно свеобухватна средња оцена. За поређење раста оцене задовољства корисника увек је меродавна претходна Анализа задовољства корисника (временски размак од две године) .

5.8.5 У Анализи задовољства корисника – ОБ.28 се узима у обзир и утицај описних повратних информација о задовољству корисника: из обрасца ОБ.15 у делу „Образложење оцена или давање других предлога за побољшавања ...” или повратних информација добијених према тачки 5.5.

5.8.6 Анализа задовољства корисника – ОБ.28 се разматра према процедури ПР.03 , за изналагање и увођење побољшавања у систем менаџмента и процесе у ТОК.

5.8.7 Опadaње задовољства корисника је у супротности за политиком квалитета ТОК, па се у том случају приликом проверавања према процедури ПР.03 морају препознати узорци смањеног задовољства или (не)задовољства корисника и тада се неодложно иницирају корективне мере према процедури ПР.10.

6. ОДГОВОРНОСТИ

Особље ТОК је обавезно да дефинисане активности доследно примењује –табела 1.

Табела 1: Матрица одговорности

ТОК Радно место Функција		ДИРЕКТОР	ТЕХНИЧКИ РУКОВОДИЛАЦ	МСК	ВОДЕЋИ КОНТРОЛОР	КОНТРОЛОР	КОРИСНИК
5.1	Изјава приговора/жалбе	-	О	И	И	И	У
5.2	Примена управног поступка	-	О	И	И	И	У
5.3	Решавање приговора/жалбе	-	О	У	И	И	И
5.4	Корективне мере	И	О	У	У	У	И
5.5	Извештавање о приговорима	-	О	И	И	И	-
5.6	Неформалне повратне информације	-	О	У	У	У	У
5.7	Систематско прикупљање повратних информација	И	О	У	И	И	У
5.8	Анализа задовољства корисника	-	И	О	И	И	-
		О - одговоран; У - учествује; И – информисан;					

7. ПРЕГЛЕД ЗАПИСА И ПРИЛОГА

У овој процедури настају записи, чији је преглед дат у табели 2.

Табела 2: Преглед записа и прилога

Назив записа	Ознака обрасца	Важеће издање	Место чувања	Време чувања	Напомена
Изјава приговора/жалбе	ОБ.04	и1	Архива ТОК	3 године	-
Документи корисника са изјавом приговора	Форма корисника	---	Архива ТОК	3 године	Прилаже се уз брзац ОБ.04 .
Записник о решавању приговора	слободна форма	---	Архива ТОК	3 године	Само у случају т. 5.2 б.) – прилаже се уз образац ОБ.04 .
Извештај о повећаном броју приговора	слободна форма	---	Архива ТОК	3 године	Настаје када се извештава независно од редовног ПСМ.
Записи са повратним информацијама	слободна форма	---	МСК	3 године	-
Анкета за корисника	ОБ.15	и1	Архива ТОК	3 године	-
Анализа задовољства корисника	ОБ.28	и1	МСК	5 године	Настаје периодично, најмање једанпут годишње у склопу ПСМ

