

Naziv dokumenta:

**PRIGOVORI, UPRAVLJANJE NEUSAGLAŠENIM POSLOVIMA  
I KOREKTIVNE MERE**

**PREGLED IZMENA U DOKUMENTU:**

 Naziv i oznaka dokumenta: Prigovori, upravljanje neusaglašenim poslovima i korektivne mere  
 LIS-PR-07

Broj izmene	Izdanje/izmena	Datum izdanja/izmene	strana	Opis izmene	Izradio/preispitao/odobrio
1.	1/1	30.09.2019.	1-7	Procedura je usklađena sa novom verzijom standarda 17025:2017	Mirjana Milanović Jelena Damnjanović Bogoljub Zečević
2.	1/2	10.09.2020.	1-7	Procedura je dopunjena delom teksta koji se odnosi na opis procesa postupanja sa prigovorima i deo koji se odnosi na prigovor usmenim putem	Mirjana Milanović Jelena Damnjanović Bogoljub Zečević
3.	1/3	15.10.2020.	3	Procedura je dopunjena delom teksta koji se odnosi na opis procesa postupanja sa prigovorima i deo koji se odnosi na prigovor usmenim putem i obrazac LIS OZ 019 (Evidencija prigovora/žalbi korisnika) koji je dostupan na sajtu	Mirjana Milanović Jelena Damnjanović Bogoljub Zečević
4.	1/4	29.10.2020.	3	Procedura je dopunjena delom teksta koji se odnosi na dopustnost korisnicima usluga preko sajta Instituta	Mirjana Milanović Jelena Damnjanović Bogoljub Zečević
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

## **PRIGOVORI, UPRAVLJANJE NEUSAGLAŠENIM POSLOVIMA I KOREKTIVNE MERE**

**Predmet:** Rešavanje svih vrsta prigovora i sugestija koje laboratoriji dostavljaju ili usmeno iznose korisnici usluga, osoblje LIS, izvođenje korekcija i korektivnih mera za otklanjanje neusaglašenosti koje se mogu javiti u svim fazama rada laboratorije.

<b>Veza sa drugim dokumentima</b>	<b>Oznaka</b>
Poslovnik o kvalitetu	LIS-QM-01
Preispitivanje od strane rukovodstva	LIS-PR-12
Evidencija žalbi/ prigovora/sugestija korisnika-osoblja	LIS-OZ-019
Sveska dnevnih aktivnosti	LIS-OZ-023
Zapisnik o neusaglašenosti i korektivne mere	LIS-OZ-016
Zapisnik o preventivnim merama	LIS-OZ-065

### **Postupak:**

#### **PRIGOVORI/ŽALBE**

Postupak za postupanje sa prigovorima dostupan je korisnicima usluga preko web sajta Instituta za povrtarstvo [www.institut-palanka.rs](http://www.institut-palanka.rs). Prigovori na aktivnosti laboratorije primaju se u pisanom obliku. Ukoliko se prigovor uputi usmenim putem (u direktnom razgovoru ili telefonom), lice koje je uspostavilo kontakt sa podnosiocem prigovora mora da potvrdi pisanim putem na svom memorandumu. Prigovori se upućuju na zvaničnu e-mail adresu Instituta za povrtarstvo i na obrascu LIS-OZ-019 – Evidencija prigovora/žalbi korisnika, koji je javno dostupan na sajtu Instituta za povrtarstvo u PDF formatu. Podnosiocu prigovora se potvrđuje prijem prigovora. Po prijemu prigovora rukovodilac Laboratorije ili rukovodilac kvaliteta primaju prigovor i zavode u delovodnu knjigu, potpisuju i jedan primerak daju korisniku ili šalju potvrdu prijema elektronskim putem.

Korisnik je u obavezi da u delu na šta se prigovor/žalba odnosi precizno identifikuje i da navede sve relevantne podatke. Ukoliko analizom sadržaja prijave, kompetentno osoblje laboratorije utvrdi da podaci nisu kompletni, ili nema dovoljno podataka na osnovu kojih je moguće pokrenuti postupak za rešavanje, stupa se u kontakt sa podnosiocem prigovora, radi dopune podataka kojima će se prigovor kompletirati. Rukovodilac laboratorije samostalno ili može biti uključeno i drugo osoblje laboratorije koje nije učestvovalo u realizaciji datog posla, pristupa proveravanju navoda žalbe/prigovora/sugestije koju korisnik podnosi. Po završenoj analizi, rukovodilac laboratorije i rukovodilac kvaliteta, donose predlog o rešavanju prigovora i odluku o merama koje treba preduzeti.

Ako se proverom utvrdi da su žalbe/prigovori/sugestije neopravdani, rukovodilac laboratorije obavestava o tome podnosioca prigovora/žalbe/sugestija. Ukoliko se proverom utvrdi opravdanost žalbe/prigovora/sugestije, rukovodilac laboratorije pokreće korektivnu

meru, npr: provera metode/aparata/opreme/analitičara/ponavljanje analize (provera uzoraka) u cilju iznalaženja uzroka.

Nakon sprovođenja korektivne mere, dokumentacija se kompletira i nalazi rešenje problema, o čemu rukovodilac laboratorije obaveštava podnosioca žalbe/prigovora/sugestije pismeno ili telefonom. U postupku rešavanja prigovora rukovodilac laboratorije, može da donese odluku o preduzimanju vanredne interne provere ili nadziranja rada zaposlenih.

Analizom uzroka identifikuju se i potencijalni izvori neusaglašenosti, bilo da su tehničke prirode ili u vezi sa sistemom menadžmenta.

## **UPRAVLJANJE NEUSAGLAŠENIM POSLOVIMA ( I UZORKOVANJEM)**

Kada se pri uzorkovanju, prijemu uzoraka ili u bilo kojoj fazi ispitivanja i obrade podataka, uoče odstupanja u odnosu na potrebno stanje uzorka / uobičajeni tok analize / dozvoljene tolerancije, osoblje obaveštava rukovodioca laboratorije.

Za mala, poznata odstupanja koja se brzo i lako mogu otkloniti i koja ne utiču na tok ispitivanja i rezultate, rukovodilac laboratorije donosi odluku da se rad nastavi uz manje korektivne mere. Ako se isti problem stalno javlja, rukovodilac laboratorije procenjuje da li je problem prerastao u sistemsku/sistemičnu grešku pa je potrebno intervenisati/organizovati obuku ili je za korekciju greške dovoljna konsultacija.

U slučaju većih objektivnih odstupanja, tj. kada se proceni da uočeno odstupanje utiče na rezultate analize, rukovodilac laboratorije sa rukovodiocem kvaliteta donosi odluku o propisivanju korektivne mere, otvara se Zapisnik o neusaglašenosti, obustavlja aktivnost i nalaže najčešće ponovno/kontrolno uzorkovanje i ispitivanje. Neusaglašenosti izazvane neadekvatnim uslovima ispitivanja (npr. oprema/osoblje/uzorkovač) se evidentiraju u obrascu Zapisnik o neusaglašenosti koje su zasnovane na nivoima rizika koje je uspostavila laboratorija.

Prikupljeni podaci žalbi/prigovora/sugestija korisnika/osoblja, kao i rezultata internih i eksternih provera se periodično analiziraju i utvrđuju se uzroci neusaglašenosti, propisuje se korektivna mera.

U Zapisnik o neusaglašenosti se nakon izvedene korektivne mere upisuje rezultat korekcije i uzrok neusaglašenosti. Rukovodilac laboratorije i rukovodilac SM prate efekat preduzete korektivne mere, što se iznosi u zapisu prema proceduri Preispitivanje od strane rukovodstva (LIS-PR-12).

Neusaglašeni uzorak se obeležava crvenim flomasterom NEUSAGLAŠENO i odlaže u posebno obeležen deo komore za čuvanje uzoraka. Ako je otvoren karton Protokol ispitivanja, crvenom olovkom u rubrici za primedbe se upiše opis neusaglašenosti. Neusaglašeni uzorak se u komori čuva godinu dana kao i redovni uzorci.

U pojedinačnim uputstvima za izvođenje određenih ispitivanja (analiza vlage, klijavosti i dr.) navedene su korektivne mere u slučajevima da se javi neusaglašenost.

Nivo greške 1: subjektivna odstupanja	KOREKTIVNE MERE	Nivo greške 2: objektivna odstupanja	KOREKTIVNE MERE
<b>Uzorkovanje semena:</b> Previše podataka na uzorku Uzorak nema propisanu masu Nije dostavljena Prijava uz uzorak Nije dostavljeno Uverenje o priznatom semenskom usevu Nije sačinjen Plan i izveštaj o uzorkovanju	Prepakovati uzorak Napisati stvarnu masu uzorka Ispitivanje početi po prijemu Prijave Ispitivanje uzorka obaviti ali ne izdati Izveštaj dok se ne dobije Uverenje. Uraditi Plan i izveštaj o uzorkovanju	Nije uzet uzorak za vlagu Prosut uzorak Nepristupačna partija Heterogena partija Prisustvo živih insekata Prisustvo karantinskih korova/štetočina	Ponovno uzorkovanje Ponovno uzorkovanje Omogućiti pristup partiji Odbijanje uzorkovanja Obaveštavanje korisnika o problemu
<b>Prijem i zavođenje uzoraka:</b> Nije dat nalog za neku od traženih analiza Podaci se ne upišu ili pogrešno upišu na sva predviđena mesta Prijava se ne odloži u dokumentaciju Korisnik/uzorkovač nije potpisao Prijavu	Naknadno se daje nalog u Protokolu Ispravka i naknadno upisivanje Naknadno odložiti Prijavu na odgovarajuće mesto Naknadno potpisivanje	Prisustvo insekata Heterogena partija	Ponovno uzorkovanje Ponovno uzorkovanje
<b>Unos podataka u Knjigu uzoraka/Protokol ispitivanja I (PC)</b> Netačan unos podataka u kompjuter	Naknadna ispravka greške u Knjizi uzoraka/Protokolu: Pogrešan podatak se precrta i parafira od strane osobe koja je ispravku napravila. Ponoviti unos podataka		
<b>Ispitivanje vlage:</b> Prosut uzorak pri radu Mlin nije adekvatno podešen Temperatura u sušnici nije po pravilima Uzorci nisu na vreme izvađeni iz sušnice Nije potpisan protokol Greške u prepisivanju vrednosti sa displeja vage Posude nisu suve ili čiste	Ponovna analiza istog uzorka Naknadno podešavanje mlina Ponovna analiza istog uzorka Ponovna analiza istog uzorka Naknadno popunjavanje/potpisivanje Naknadna ispravka greške Pranje i sušenje posuda	Rezultati izvan granica tolerancije Heterogena partija / uzorak	Ponovno ispitivanje Ponovno uzorkovanje
<b>Ispitivanje biološke i analitičke čistoće:</b> Uzorak nije zaveden u Knjigu uzoraka Masa radnog uzorka odstupa više od 5 % Protokol karton nije popunjen, potpisan Greške prilikom pisanja	Naknadno zavođenje u Knjigu uzoraka Ponovno formiranje radnog uzorka Naknadno popunjavanje/potpisivanje Naknadna ispravka greške	Rezultati izvan granica tolerancije Heterogena partija Prisustvo živih insekata Prisustvo karantinskih korova/ štetočina	Ponovno ispitivanje Ponovno uzorkovanje Ponovno uzorkovanje Analiza se prekida, a korisnik obaveštava o nastalom problemu
<b>Masa svih komponenti radnog uzorka odstupa od početne mase (±5%)</b> Inertne materije u frakciji čistog semena	Ponovna analiza istog uzorka Ponovna analiza istog uzorka		

Greške u prepisivanju vrednosti sa displeja vage	Naknadna ispravka greške		
<b>Ispitivanje mase:</b> Greške prilikom brojanja semena Greške u prepisivanju vrednosti sa displeja vage	Naknadna ispravka greške Naknadna ispravka greške	Rezultat izvan granica tolerancije Heterogena partija	Ponovno ispitivanje Ponovno uzorkovanje
<b>Ispitivanje klijavosti:</b> Uzorak nije zaveden u Knjigu uzoraka Priprema supstrata nije na vreme obavljena Previše ili nedovoljno vlažan uzorak Veliki broj nenormalnih klijanaca Uzorak nije na vreme prebačen sa predtretmana i ocenjen Nije na vreme uočena neispravnost aparata Greške prilikom sabiranja kategorija klijanaca Protokol karton nije popunjen, potpisan	Naknadno zavođenje u Knjigu uzoraka Pripremiti supstrat Ponoviti analizu Ponoviti analizu Ponovna analiza istog uzorka Ponovna analiza istog uzorka Naknadna ispravka/ponovna analiza Naknadno popunjavanje/potpisivanje	Rezultati izvan granica tolerancije Heterogena partija	Ponovno uzorkovanje Ponovno uzorkovanje
<b>Zdravstveno stanje semena:</b> Uzorak nije zaveden u Knjigu uzoraka Priprema supstrata nije na vreme obavljena Previše ili nedovoljno vlažan uzorak Uzorak nije na vreme ocenjen Nije na vreme uočena neispravnost aparata Protokol karton nije potpisan	Naknadno zavođenje u Knjigu uzoraka/ponovna analiza Ponovna analiza istog uzorka Naknadno popunjavanje/potpisivanje		
<b>Pakovanje i čuvanje uzoraka:</b> Greške pri odlaganju uzoraka (komora, kontejner) Nije na vreme uočena pojava štetočina (insekti i glodari) Uzorak nije na vreme otklonjen	Naknadna ispravka greške Dezinsekcija, deratizacija Uzorak otkloniti		
<b>Obračun i izdavanje izveštaja:</b> Netačan unos podataka u kompjuter Korisnik se nije potpisao prilikom preuzimanja zvaničnih dokumenata Dokument nije zaveden i/ili pečatiran Nepotpuna dokumentacija u arhivi Laboratorije Nedostaje elektronski zapis obračuna i Izveštaja Korisnik želi proveru nekog rezultata	Naknadna ispravka greške Naknadno potpisivanje Naknadno zavođenje i/ili pečatiranje Naknadna dopuna dokumentacije Naknadni elektronski zapis Ponoviti analizu istog uzorka		

**Zadužene osobe:** Rukovodilac laboratorije i Rukovodilac kvaliteta