

METROALFA d.o.o.
Karlovačka cesta 4L
10020 Zagreb

Laboratorij za mjerenje emisija – LME
Ispitni laboratorij za instalacije - ILI

POSTUPAK SUSTAVA LME/ILI-PS-06

PRITUŽBE


Izdanje: 09

Registrirani primjerak br: 01

Neregistrirani primjerak br:

POVIJEST PROMJENA			
Izdanje	Opis promjene	Napisao	Datum primjene
01	Prvo izdanje	Željko Keliš, dipl. ing. –predstavnik za kvalitetu	01.09.2007.
02	Izmijenjeno izdanje prema uputama vodećeg ocjenitelja HAA nakon pregleda dokumentacije	Željko Keliš, dipl. ing. –predstavnik za kvalitetu	25.01.2008.
03	Izmijenjeno izdanje prema uputama vodećeg ocjenitelja HAA nakon ocjenjivanja u laboratoriju	Željko Keliš, dipl. ing. –predstavnik za kvalitetu	16.06.2008.
04	Izmijenjeno izdanje prema uputama vodećeg ocjenitelja HAA nakon 1. nadzora u laboratoriju	Željko Keliš, dipl. ing. –predstavnik za kvalitetu	21.05.2009.
05	Izmijenjeno izdanje nakon UNOK-a br. 2/13	Tomislav Strsoglavec, prof. geo. – zamjenik predstavnika za kvalitetu	08.07.2013.
06	Izmijenjeno izdanje nakon osnivanja Ispitnog laboratorija za instalacije - ILI	Irena Krpan, dipl.ing., zamjenik predstavnika za kvalitetu	31.03.2017.
07	Izmijenjeno izdanje nakon UNOK-a br. 1/17	Tomislav Strsoglavec, prof. geo. – predstavnik za kvalitetu	02.06.2017.
08	Izmjena izdanja zbog prelaska na novo izdanje norme HRN EN ISO/IEC 17025:2017	Tomislav Strsoglavec, prof. geo. – predstavnik za kvalitetu	11.11.2019.
09	Izmijenjeno nakon preporuke stručnog ocjenitelja HAA	Tomislav Strsoglavec, prof. geo. – predstavnik za kvalitetu	14.05.2021.

	Ime i prezime	Potpis	Datum izdavanja
Izradio	Tomislav Strsoglavec, prof. geo.-geo.		14.05.2021.
Provjerio	Željko Keliš, dipl.ing.kem.tehn.		
Odobrio	Tomislav Strsoglavec, prof. geo.-geo.		

	Oznaka: LME/ILI-PS-06	Pritužbe	Datum: 14.05.2021.
	Izdanje: 09		Stranica 2 od 4

1. Svrha i područje primjene

Svrha je uskladiti ovaj postupak s mogućim pritužbama (prigovorima, žalbi, osporavanjima) u vezi ugovorenih poslova ili na rezultate dogovorenih postupaka ispitivanja. Ovaj postupak je ustanovljen kako bi se osiguralo da pritužbe budu procesuirane i adresirane u odgovarajućem redoslijedu i kroz odgovarajući vremenski period.

Ovaj se postupak primjenjuje na pritužbe od strane klijenta u vezi osporavanja rezultata ispitivanja provedenih od LME/ILI-u, te dokumente i podatke do kojih u obavljanju svojih djelatnosti dolazi i s kojima raspolaže LME/ILI-a. Ova postupak se odnosi i na pritužbe nadležnog tijela koje ima prigovor na našu uslugu ili načinu na koji poslujemo.

LME i ILI će svakog korisnika ispitivanja upoznati s mogućnošću i načinom davanja pritužbi putem napomene na ponudi. Sve pritužbe biti će ozbiljno razmotrene, te ćemo se potruditi kako bismo maksimalno ispunili ono što se od nas i očekuje.

2. Opis postupka

2.1. Zaprimanje i vrednovanje pritužbi

Kada klijent izrazi svoju potrebu za pritužbom, svaki zaposlenik LME/ILI upućuje ga se da pritužbu uputi sukladno napomeni u ponudi. Pritužbe u LME/ILI mogu se dostaviti osobno ili putem elektroničke pošte na e-mail adresu metroalfa@metroalfa.hr ili putem pošte.

Pritužba bi trebala minimalno sadržavati:

- Ime osobe koja upućuje
- Naziv tvrtke (ako je relevantno)
- Poštansku adresu i/ili e mail
- Referencu na uslugu, ured, područje i sl.
- Razlog pritužbe

Nakon zaprimanja pritužbe predstavnik za kvalitetu preispituje pritužbu, utvrđuje na koga se odnosi, radi li se o pritužbi na laboratorijske aktivnosti za koje je LME/ILI-a odgovoran i je li je razlog za pritužbu nedvosmisleno naveden i obrazložen.


O zaprimljenoj pritužbi predstavnik za kvalitetu obavještava podnositelja u pisanom obliku po mogućnosti u roku od 7 dana bez obzira je li je pritužba osnovana ili ne.

Pritužbe se evidentiraju i rješavaju se na obrascu oznake LME/ILI-O-45 *Rješavanje pritužbi*.

Predstavnik za kvalitetu i voditelji laboratorija utvrđuju sadrži li pritužba dovoljno informacija i konkretnih podataka i dokaza potrebnih za postupanje u skladu s odredbama ovog postupka. Ako to nije slučaj zatražit će od podnositelja pritužbe dodatne informacije. Ako podnositelj pritužbe ne dostavi tražene dodatne informacije u roku od 7 dana, pritužba će se smatrati neosnovana i neće biti obrađena u skladu s ovim postupkom, te će se podnositelj pritužbe obavijestiti o navedenom.

Ako je ocjenjeno da se pristigla pritužba osnovana te se odnosi na laboratorijske aktivnosti za koje je LME/ILI-a odgovoran pokreće se postupak rješavanja pritužbe sukladno ovim postupkom. O navedenom predstavnik za kvalitetu će pismenim putem obavijestiti podnositelja pritužbe.

Ukoliko LME/ILI zaprimi pritužbu koja se odnosi na rad podugovorenog laboratorija LME/ILI-a istu će proslijediti tom laboratoriju.

	Oznaka: LME/ILI-PS-06	Pritužbe	Datum: 14.05.2021.
	Izdanje: 09		Stranica 3 od 4

2.2. Rješavanje pritužbi

Postupak rješavanja pritužbi vodi predstavnik za kvalitetu i/ili voditelj laboratorija LME/ILI koji o tome obavještavaju člana uprave za ekologiju ili člana uprave za ZNR-ZOP. Kada je predstavnik za kvalitetu i/ili voditelj laboratorija LME/ILI izravno povezan s predmetom pritužbe, postupak će rješavati njegov zamjenik.

Kada je to potrebno, predstavnik za kvalitetu i/ili voditelj laboratorija LME/ILI će u istraživanje pritužbe uključiti tehničke voditelje i ispitivače odgovorne za laboratorijske aktivnosti na koje se pritužba odnosi. Kada predstavnik za kvalitetu procijeni da je za pravilno rješavanje pritužbe potrebno poznavanje pravnog znanja u postupak će, uz odobrenje uprave, uključiti vanjsko osoblje za pravna pitanja.

Predstavnik za kvalitetu i voditelj laboratorija LME ili ILI-a izrađuju dokumentirani prijedlog načina rješavanja pritužbe i planirane aktivnosti sa zaduženjima na obrascu LME/ILI-O-45. Osobe uključene u postupak rješavanja pritužbe ne smiju biti one koje su bile posredno ili neposredno uključene ili povezane sa aktivnostima koje su predmetom pritužbe odnosno osobe na koje se pritužba odnosi.

U postupku rješavanja pritužbe mora se uzeti u obzir zahtjevi tajnosti, povjerljivosti, integriteta, objektivnosti, neovisnosti i nepristranosti svih sudionika u rješavanju pritužbe.

LME/ILI-a će osigurati da su poduzete sve potrebne aktivnosti u rješavanju pritužbi u odgovarajućem vremenskom roku. Rok za rješavanje pritužbe, ukoliko je moguće, ne bi trebao biti duži od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe u LME/ILI-a.

Prijedlog rješavanja pritužbe odobrava član uprave za ekologiju ili član uprave za ZNR-ZOP.

2.3. Donošenje odluke o pritužbi

Nakon svih provedenih aktivnosti u postupku rješavanja pritužbe predstavnik za kvalitetu i voditelj laboratorija LME ili ILI-a izrađuju prijedlog odluke o rješenju pritužbe i prijedlog odgovora podnositelju pritužbe, i također prijedloge mjera i poboljšanja u radu LME/ILI-a i u slučaju da se pritužba ocjeni kao neosnovana. Prijedlog odluke o rješenju pritužbe i prijedlog odgovora podnositelju pritužbe odobrava član uprave za ekologiju ili član uprave za ZNR-ZOP.

Odluka koja se priopćava podnositelju pritužbe mora biti donesena ili ocijenjena i odobrena, od strane osobe(a) koje nisu bile uključene u aktivnosti na koje se pritužba odnosi.


2.4. Aktivnosti koje se poduzimaju nakon rješenja pritužbe

Odluka o završetku obrade pritužbe se dostavlja podnositelju pritužbe opisujući poduzete i očekivane aktivnosti LME/ILI-a ukoliko je primjenjivo.

O obrazloženoj odluci o rješenju žalbe LME/ILI obavještava podnositelja u pisanom obliku i, kada je primjenjivo, upućuje ga na eventualna pravna sredstva. Nakon potvrde podnositelja pritužbe o pozitivnom rješenju pritužbe ista se zaključuje.

Ukoliko predstavnik za kvalitetu utvrdi da se pritužba odnosi djelomično na rad LME/ILI-a, te da se rješavanjem može doprinijeti poboljšanju i učinkovitosti rada LME/ILI-a, pokrenut će odgovarajuće mjere sukladno postupcima sustava upravljanja LME-ILI-PS-09 *Upravljanje nesukladnim radom* i LME/ILI-PS-07 *Popravne radnje*.

Nesukladnosti utvrđene u okviru pritužbe na rad LME/ILI-a provode se u najkraćem mogućem roku.

	Oznaka: LME/ILI-PS-06	Pritužbe	Datum: 14.05.2021.
	Izdanje: 09		Stranica 4 od 4

2.5. Izvještavanje o pritužbama

Predstavnik za kvalitetu izvještava članove uprave tvrtke i djelatnike na redovitim sastancima o stanju rješavanja pritužbi, a u okviru preispitivanja upravljanja sustava izvještava o stanju pritužbi za prethodni period.

Predstavnik za kvalitetu i voditelji laboratorija prilikom preispitivanja upravljanja jednom godišnje analiziraju pritužbe za prethodnu godinu, načine njihova rješavanja te o tome izvještavaju članove uprave tvrtke.

Sva dokumentacija u vezi s pritužbama pohranjuje se u registratoru pritužbe.

3. Odgovornost

Za izradu, raspodjelu i kontrolu ovog postupka odgovoran je predstavnik za kvalitetu. Za primjenu ovog postupka odgovorni su predstavnik za kvalitetu, voditelji laboratorija i članovi uprave za ekologiju i ZNR-ZOP.

4. Primjenjivi dokumenti

Norma HRN ISO IEC 17025: 2017, poglavlje 7.9
LME/ILI-PS-07 *Popravne radnje*
LME-ILI-PS-09 *Upravljanje nesukladnim radom*

5. Prilozi

LME/ILI-O-45 *Rješavanje pritužbi*