

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

Laboratorij za mjerenje emisija i ispitivanje kvalitete zraka–
LME

POSTUPAK SUSTAVA LME-PS-06

PRITUŽBE

Izdanje: 10

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	Izmjenjeno nakon preporuke stručnog ocjenitelja HAA	Tomislav Strsoglavec, prof. geo. –predstavnik za kvalitetu	14.05.2021.
10	Izmijenjeno nakon internog audita 1/24	Tomislav Strsoglavec, prof. geo. –predstavnik za kvalitetu	01.10.2024.

	Ime i prezime	Potpis	Datum izdavanja
Izradio	Tomislav Strsoglavec, prof. geo.-geo.		01.10.2024.
Provjerio	Željko Keliš, dipl.ing.kem.tehn.		
Odobrio	Tomislav Strsoglavec, prof. geo.-geo.		

	Oznaka: LME-PS-06	Pritužbe	Datum: 01.10.2024.
	Izdanje: 10		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-u, te dokumente i podatke do kojih u obavljanju svojih djelatnosti dolazi i s kojima raspolaže LME-a. Ova postupak se odnosi i na pritužbe nadležnog tijela koje ima prigovor na našu uslugu ili načinu na koji poslujemo.

LME 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 upućuje ga se da pritužbu uputi sukladno napomeni u ponudi. Pritužbe u LME 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-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-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-a odgovoran pokreće se postupak rješavanja pritužbe sukladno ovim postupkom. O navedenom predstavnik za kvalitetu će pismenim putem obavijestiti podnositelja pritužbe.

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

	Oznaka: LME-PS-06	Pritužbe	Datum: 01.10.2024.
	Izdanje: 10		Stranica 3 od 4

2.2. Rješavanje pritužbi

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

Kada je to potrebno, predstavnik za kvalitetu i/ili voditelj laboratorija LME 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 izrađuju dokumentirani prijedlog načina rješavanja pritužbe i planirane aktivnosti sa zaduženjima na obrascu LME-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-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-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 izrađuju prijedlog odluke o rješenju pritužbe i prijedlog odgovora podnositelju pritužbe, i također prijedloge mjera i poboljšanja u radu LME-a i u slučaju da se pritužba ocijeni 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-a ukoliko je primjenjivo.

O obrazloženoj odluci o rješenju žalbe LME 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-a, te da se rješavanjem može doprinijeti poboljšanju i učinkovitosti rada LME-a, pokrenut će odgovarajuće mjere sukladno postupcima sustava upravljanja LME-PS-09 *Upravljanje nesukladnim radom* i LME-PS-07 *Popravne radnje*.

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

	Oznaka: LME-PS-06	Pritužbe	Datum: 01.10.2024.
	Izdanje: 10		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 voditelj 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-PS-07 *Popravne radnje*
LME-PS-09 *Upravljanje nesukladnim radom*

5. Prilozi

LME-O-45 *Rješavanje pritužbi*