



INSTITUT ZA STOČARSTVO
LABORATORIJA ZA HEMIJU I MIKROBIOLOGIJU
Beograd – Zemun, Autoput Beograd – Zagreb 16

IS-LP-2-04

Izdanje: 7

Izmena: 0

Datum primene:

16.08.2024.

PROCEDURA O SPROVOĐENJU KOREKTIVNIH MERA I REŠAVANJU PRIGOVORA

Odobrio rukovodilac laboratorije
dr Maja Petričević

KONTROLISANA KOPIJA BR _____



IZJAVA O POVERLJIVOSTI

Dokumenta sistema kvaliteta sadrže poverljive informacije i vlasništvo su Instituta za stočarstvo.

Zabranjeno je svako umnožavanje, distribucija, menjanje, upotreba u druge svrhe kao i saopštavanje podataka bez pisane dozvole direktora.

1.0. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Ovom procedurom se utvrđuju aktivnosti koje obuhvataju:

1. Primanje, vrednovanje i donošenje odluka o prigovorima
2. Postupanje sa neusaglašenostima u bilo kom delu laboratorijskih aktivnosti bilo da potiču od regulatornog tela, same organizacije/laboratorije ili korisnika.
3. Postupanje sa neusaglašenim poslovima koje mogu da se utvrde u svim fazama laboratorijskog rada, a mogu se javiti kod analize rezultata ispitivanja, izdavanje izveštaja, odstupanja koja nastaju u vezi neispunjavanja zahteva sistema menadžmenta, kao i pri rešavanju reklamacija.
4. Aktivnosti za sprovođenje korektivnih mera koje obuhvataju identifikovanje, dokumentovanje i eliminisanje osnovnog uzroka neusaglašenosti kako bi se sprečilo da se neusaglašenost ponovi, uz periodičnu proveru efikasnosti i efektivnosti ovih mera (ako je primenjivo).

2.0. TERMINI I DEFINICIJE

Prigovor – Izraz nezadovoljstva od strane bilo koje osobe ili osobe unutar laboratorije, koja se odnosi na aktivnosti ili rezultate laboratorije, na koji se očekuje odgovor.

Neusaglašenost – predstavlja neispunjavanje zahteva referentnog dokumenta po kome se Laboratorija akredituje (SRPS ISO/IEC 17025), drugih relevantnih dokumenata ili vlastitog sistema menadžmenta. Neusaglašenost se može odnositi na zahteve regulatornog tela, same organizacije ili korisnika.

Neusaglašen posao - je aktivnost koja nije usaglašena sa procedurama Laboratorije ili dogovorenim zahtevima korisnika.

Korekcija – predstavlja trenutnu meru za otklanjanje otkrivene neusaglašenosti.

Korektivna mera - mera za otklanjanje uzroka neusaglašenosti i sprečavanje njenog ponavljanja.

Komentar - predstavlja nalaz vezan za aktivnosti ili dokumenta koji treba da se razmotre kao mesto za poboljšanje.

Zabrinutost - nalaz koji može prerasti u neusaglašenost ukoliko se ne preduzmu adekvatne mere.

Za utvrđene zabrinutosti – Laboratorija vrši analizu razmera i uzroka utvrđene zabrinutosti i definiše mere i rok u kome će sprovesti predložene mere. Tim za ocenjivanje je u obavezi da nakon analize predloga mera uputi pisanu saglasnost na iste (ukoliko je primenjivo), a njihovo sprovođenje ATS će obavezno oceniti tokom sledećeg ocenjivanja

3.0. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA



DOKUMENT

SRPS ISO/IEC 17025: 2017	7.9 Prigovori 7.10 Neusaglašeni posao 8.7 Korektivne mere (Opcija A)
SRPS ISO 9001:2015	Sistemi menadžmenta kvalitetom — Zahtevi
IS-LP-2-01	Procedura za izradu i upravljanje dokumentima sistema menadžmenta
IS-LP-2-05	Procedura za sprovođenje interne provere sistema menadžmenta
IS-LP-2-22	Procedura za preispitivanje sistema menadžmenta od strane rukovodstva
IS-LP-2-29	Procedura za procenu rizika, prilika i poboljšavanja
ATS-PR16	Procedura: Resavanje prigovora i žalbi
ATS Obuka	ATS Obuka TOU za izmenjena dokumenata ATS-a, predavanje 25.03.2022.

4.0. ODGOVORNOST

Rukovodilac laboratorije je odgovoran za obezbeđenje uslova za nesmetan i efikasan rad na rešavanju prigovora, vrednovanje predmeta prigovora, upravljanje prigovorima (prijem i evidencija prigovora, praćenje statusa predmeta prigovora), dostavljanje odgovora i rešenja podnosiocima, kao i čuvanje (arhiviranje) rešenih prigovora. U slučaju da je na Rukovodioca laboratorije usmeren prigovor sve aktivnosti u ovom domenu obavlja Lice zadženo za rešavanje prigovora koje je ovlastio Direktor instituta za stočarstvo.

Lice zadženo za rešavanje prigovora koje je ovlastio Direktor instituta za stočarstvo, odgovorno je da postupke preispitivanja prigovora i donošenje odluke o predmetu prigovora sprovede objektivno, nepristrasno, potpuno, poverljivo i stručno.

Rukovodilac laboratorije je odgovoran za početno preispitivanje prigovora, predlaganje kompetentnog i odgovornog osoblja za sprovođenje postupaka u cilju rešavanja prigovora. Rukovodilac laboratorije je odgovoran za praćenje i sprovođenja korekcija/korektivnih mera proistekih iz prigovora.

Osoblje Laboratorije koje je na posredan ili neposredan način bilo uključeno u aktivnosti Laboratorije na koje se prigovor/neusaglašen posao odnosi odgovorno je da na poziv Rukovodioca laboratorije ili Lica zadženog za rešavanje prigovora, pruži neophodne podatke za rešavanje prigovora/neusaglašenog posla.

Svaki zaposleni Laboratorije Instituta za stočarstvo odgovoran je da uputi podnosioca usmenog prigovora na pravilan način podnošenja prigovora, kao i na odgovorno osoblje za prijem prigovora.

Rukovodilac laboratorije je odgovoran za propisivanje, kontrolu izvršenja korektivnih mera i sprovođenje propisanih korektivnih mera, kao i praćenje njene efektivnosti. Na zapisu **IS-P04-Z01** Korektivna mera br. definisane su dodatne odgovornosti i ovlašćenja.

5.0. TOK PROCEDURE

5.1 Prigovori

5.1.1. Dostavljanje prigovora

Podnosilac prigovora na bilo koji deo laboratorijskih aktivnosti dostavlja prigovor u pismenom obliku (putem pošte ili e-mail-a). Ukoliko se prigovor uputi usmenim putem (u direktnom razgovoru ili telefonom), lice koje je uspostavilo kontakt sa podnosiocem prigovora, dužno je da ga obavesti da usmene navode mora da potvrdi pisanim putem na e-mail: laboratorija.izs@gmail.com. Prigovori se prosleđuju rukovodiocu laboratorije na dalje postupanje.

5.1.2. Evidentiranje prigovora

Ukoliko je prigovor jasno i precizno definisan rukovodilac laboratorije vrši njegovo evidentiranje putem obrasca **IS-P04-Z02** Evidencija prigovora. Pismeni prigovor korisnika se prilaže uz zapis **IS-P04-Z02** Evidencija prigovora. Ukoliko prigovor nije jasno i precizno definisan, rukovodilac laboratorije ostvaruje komunikaciju sa podnosiocem prigovora, radi dobijanja dodatnih informacija vezanih za taj prigovor.

KONTROLISANA KOPIJA BR _____



Prigovor mora da sadrži podatke o podnosiocu (naziv lica, adresa, mesto, kontakt telefon i e-mail), jasno naveden opis predmeta prigovora, odgovarajuće dokaze za navode iz prigovora (ukoliko su potrebni). Dodatno, prigovoru se dodeljuje identifikacija (broj prigovora/godina), zahtevani način ispravke, ishod (opravdanost prigovora) i datum rešavanja. Ukoliko su sve ulazne stavke navedene, podnosiocu prigovora se potvrđuje prijem prigovora putem mejla. Evidencija svih prigovora se vodi na zapisu **IS-P04-Z03** Registar prigovora.

Predmet prigovora koji potiče od strane korisnika se može odnositi na laboratorijske aktivnosti koje uključuju:

- greške ili neusaglašenosti u rezultatima ispitivanja,
- nedostatke/greške u izveštajima o ispitivanju,
- nepoštovanje vremenskih rokova;

Prigovor može biti podnešen i od strane zaposlenih Laboratorije. Svi prigovori (primedbe) od strane osoblja/ na rad osoblja se evidentiraju u okviru zapisa **IS-P28-Z01** Sugestije osoblja u cilju unapređenja kvaliteta rada laboratorije, a takođe i prilikom sprovođenja ankete **IS-P04-Z06** Ocena zadovoljstva osoblja (koja se obavlja putem online formata, jednom godišnje). Primedbe se preispituju na sastanku osoblja laboratorije sa rukovodiocem laboratorije, i u slučaju da je primedba na rad osoblja opravdana, pokreće se zapis **IS-P04-Z01** Korektivna mera br. Ova zapažanja se koriste kao jedan od ulaznih elemenata ocene zadovoljstva osoblja, a za potrebu preispitivanja od strane rukovodstva.

5.1.3. Preispitivanje prigovora

Posle prijema i evidentiranja prigovora rukovodilac laboratorije, saopštava licu koje nije uključeno u laboratorijske aktivnosti na koji se prigovor odnosi da preispita opravdanost prigovora. U cilju obezbeđenja nepristrasnosti, nezavisnosti i objektivnosti, za preispitivanje opravdanosti prigovora mogu se izabrati i lica koja nisu bila posredno ili neposredno uključena ili povezana sa aktivnostima koje su predmet prigovora, a poseduju potrebno znanje i sposobnosti (kompetentnost) za proces istraživanja prigovora, a koje je ovlastio Direktor Instituta za stočarstvo.

Rukovodilac laboratorije/ Lice zadženo za rešavanje prigovora prikuplja neophodne podatke za rešavanje prigovora u vidu raspoloživih zapisa, izjava osoblja koje je bilo uključeno/povezano sa aktivnostima na koje se prigovor odnosi.

Posle preispitivanja prigovora donosi se jedna od sledeće dve odluke:

- prigovor osnovan
- prigovor nije osnovan

5.1.4. Rešavanje i odluka o prigovoru

Za prigovor koji nije osnovan, rukovodilac laboratorije priprema pismeno obaveštenje i obrazloženje za odbijanje prigovora, uz prilaganje odgovarajućih dokaza. Ovaj zapis se štampa na memorandumu i dostavlja podnosiocu prigovora.

Za prigovor koji je osnovan, rukovodioc laboratorije obaveštava korisnika i pokreće korektivnu meru na zapisu **IS-P04-Z01** Korektivna mera br. Na osnovu korektivne mere, rukovodilac laboratorije pristupa rešavanju prigovora, u skladu sa postupcima, dokumentacijom i drugim resursima koji su mu na raspolaganju. Pored toga, rukovodilac laboratorije obaveštava podnosioca prigovora o njegovom prihvatanju i roku rešenja. Obaveštavanje podnosioca prigovora se vrši pismenim putem (dopis u slobodnoj formi, na memorandumu Instituta za stočarstvo), u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Rok za rešavanje prigovora može biti produžen u slučaju da je potrebno dodatno vreme za prikupljanje svih relevantnih informacija za rešavanje prigovora. Ukoliko se rok produži, podnosilac prigovora se pisanim putem obaveštava o tome.

Ukoliko se dokaže opravdanost prigovora, koji se odnosi na rezultate ispitivanja Rukovodilac laboratorije izdaje novi **IS-P18-Z02** Izveštaj o ispitivanju koji ima isti broj sa dodatim /P (PROVERENI) u čijoj napomeni se naglašava da se ovim izveštajem zamenjuje predhodni.



Kada se prigovor odnosi na rad zaposlenog osoblja Laboratorije, osoblju na čiji se rad prigovara mora se dati mogućnost izjašnjavanja o istom pisanim putem.

Razmatranjem i rešavanjem prigovora, Laboratorija dolazi i do saznanja koja koristi za poboljšanje sopstvenog sistema menadžmenta. Tokom preispitivanja od strane rukovodstva u skladu sa procedurom **IS-LP-2-22** Procedura za preispitivanje sistema menadžmenta od strane rukovodstva, se analiziraju dobijeni prigovori (npr. broj prigovora u godini, poštovanje rokova za odgovor na prigovore).

5.1.5 Poverljivost

Sve informacije dobijene tokom procesa rešavanja prigovora smatraju se poverljivim, osim informacija koje su obuhvaćene odgovorom podnosiocu prigovora ili se zakonom/ugovornim aranžmanima zahteva njihova objava. Informacije dobijene od podnosioca prigovora moraju da budu tretirane kao poverljive.

Osobe koje učestvuju u rešavanju prigovora moraju da čuvaju kao poverljive sve informacije dobijene ili nastale tokom obavljanja aktivnosti rešavanja prigovora, osim ako se zakonom zahteva drugačije (moraju potpisati **IS-P00-Z01** Izjavu o poštovanju principa nepristrasnosti tokom laboratorijskih aktivnosti i poverljivosti informacija u postupcima ispitivanja/ uzorkovanja u laboratoriji).

5.2. Neusaglašenosti

5.2.1 Utvrđivanje neusaglašenosti

U Laboratoriji neusaglašenosti se mogu javiti:

- Na osnovu podnešenog prigovora od strane korisnika/zaposlenog,
- Neposredno od strane izvršilaca aktivnosti vezanih za laboratorijski postupak,
- Od strane Rukovodioca Laboratorije (u toku preispitivanja sistema menadžmenta)
- Kod internih provera,
- Kod eksternih provera od strane ATS-a,
- Na osnovu ishoda međulaboratorijskih ispitivanja (npr. PT šema)

5.2.2 Postupanje sa neusaglašenostima

Analiza neusaglašenosti se sastoji u identifikaciji vrste neusaglašenosti, njenog uzroka i potrebe za pokretanjem korektivnih mera i/ili korekcija. Korekcija se propisuje samo u situacijama u kojima se može dokazati da je neusaglašenost apsolutno slučajana i da je uspostavljeni sistem menadžmenta efikasan i efektivan, a verovatnoća ponovnog pojavljivanja je veoma mala. Ukoliko je uzrok neusaglašenosti bio trenutnog karaktera, ali je neophodno ispravljati samu grešku (neusaglašenost) primenjena mera bi bila korekcija.

Korektivne mere se sprovode u situacijama kada se dokaže da korekcija nije moguća/potrebna. One moraju da odgovaraju efektima koji nastaju usled neusaglašenosti.

Kada nastane neusaglašenost, Laboratorija mora da:

- a) reaguje na neusaglašenost
- b) vrednuje potrebu za merom da bi se eliminisao uzrok ili uzroci neusaglašenosti, sa ciljem da se ne pojavi ponovo ili da ne nastane na drugom mestu,
- c) primeni potrebnu meru;
- d) preispituje efektivnost korektivne mere;
- e) ako je neophodno, ažurira rizike i prilike koji su utvrđeni tokom planiranja;
- f) ako je neophodno, izvrši izmene u sistemu menadžmenta kvalitetom.

5.2.3 Analiza neusaglašenosti

Prikupljeni podaci o neusaglašenostima se analiziraju tokom preispitivanja sistema menadžmenta i utvrđuju se adekvatnost primenjenih mera i predstavljaju mesta za dodatno razmatranje rizika i prilika.



5.3. Neusaglašen posao

5.3.1 Pojava neusaglašenog posla

Neusaglašen posao se može uočiti na različitim mestima u sistemu kvaliteta i tehničkim aktivnostima laboratorije, kao što su etaloniranost merila, kvalitet potrošnog materijala, neusaglašenosti uočene prilikom nadzora osoblja, međuprovere opreme, servisiranja, kao i u toku internih i eksternih provera. Od izuzetne važnosti je definisanje odgovornosti i ovlašćenja u slučaju uočavanja neusaglašenosti. Zaposleni u Laboratoriji su u obavezi da prijave primećene neusaglašenosti, a Rukovodilac Laboratorije je odgovoran za analiziranje rešavanje prijavljene neusaglašenosti. U slučaju neusaglašenih ispitivanja i/ili etaloniranja Rukovodilac Laboratorije evidentira neusaglašenost u zapis **IS-P04-Z04** Registar neusaglašenosti, analizira i predlaže korektivnu meru/korekciju.

5.3.2 Uklanjanje neusaglašenog posla

5.3.2.1 Uklanjanje neusaglašenog posla u toku ispitivanja i izdavanja izveštaja

Kada se u bilo kojoj fazi ispitivanja i obrade podataka, uoče odstupanja u odnosu na tok analize, osoblje obaveštava Rukovodioca Laboratorije. Kad odgovorni ispitivač (analitičar) u bilo kom delu ispitivanja koje se vrši uoči neusaglašenost, prekida ispitivanje i proverava: 1. opremu; 2. uzorak; 3. standarde; 4. obračun; 5. sprovođenje analitičkog postupka i o tome obaveštava rukovodioca laboratorije. Ukoliko analitičar ne otkloni uzrok neusaglašenosti, to upisuje u laboratorijsku radnu svesku kao kratku belešku i 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. Ako se isti problem ponavlja, Rukovodilac Laboratorije procenjuje da li je problem prerastao u sistemsku grešku pa je potrebno intervenisati/organizovati obuku/servis opreme ili je za korekciju dovoljna konsultacija i dodatni nadzor nad osobljem.

U slučaju većih objektivnih odstupanja, tj. kada se proceni da uočeno odstupanje utiče na rezultate analize, Rukovodilac Laboratorije donosi odluku o propisivanju korektivne mere, obustavlja aktivnost i nalaže ponovno ispitivanje. Korektivne mere propisane na osnovu izazvane neusaglašenosti koja se javlja u toku ispitivanja (npr. kao posledica opreme/osoblja) Rukovodilac laboratorije evidentira u obrascu **IS-P04-Z01** Korektivna mera br. koje su zasnovane na nivoima rizika koje je uspostavila Laboratorija i prati njihovo sprovođenje. Ukoliko nije sprovedena analiza i procena rizika za nastalu neusaglašenost, rukovodilac laboratorije je u obavezi da analizira novonastali rizik prema obrascu **IS-P29-Z01** Analiza rizika i prilika i uvede ga u **IS-P29-Z03** Registar rizika, uz preispitivanje efektivnosti primenjenih mera.

Ako se utvrdi da je u izdatom izveštaju o ispitivanju prisutna neusaglašenost (greška), Rukovodilac Laboratorije obaveštava korisnika o mogućoj neusaglašenosti u Izveštaju i sprovodi korektivnu meru/korekciju. U slučaju korekcije izdaje se izveštaj pod istim brojem uz korigovane podatke i o tome se obaveštava korisnik. Ukoliko se sprovodi korektivna mera, ona se evidentira na zapisu **IS-P04-Z01** Korektivna mera br., vrši se ponavljanje ispitivanja ili povlačenje izveštaja. Popunjen obrazac **IS-P04-Z01** Korektivna mera br. odlaže se uz novi izveštaj o ispitivanju koji ima isti broj sa dodatim /P (PROVERENI) sa proverenom (ispravljenom) vrednošću parametra.

5.3.2.2 Uklanjanje neusaglašenog posla u vezi zahteva koji se odnose na menadžment sistema

Sve neusaglašenosti proistekle iz sistema menadžmenta (npr. u toku sprovođenja internih provera ili preispitivanja) se evidentiraju na zapisu **IS-P04-Z04** Registar neusaglašenosti. Ovde se mogu identifikovati komentari (mere za poboljšanje), zabrinutosti ili neusaglašenosti. Za zabrinutost ili neusaglašenost se popisuju korektivna mera.

5.3.2.3 Uklanjanje neusaglašenog posla u vezi sa rešavanjem reklamacija



Laboratorija daje reklamaciju ili tehnički prigovor, vezano za nabavku proizvoda i usluga prema **IS-LP-2-12** Proceduri za nabavku proizvoda i usluga, ona to čini na obrascu **IS-P12-Z01** Reklamacija na proizvod/uslugu po nalogu za nabavku br..

5.3.3 Vrednovanje neusaglašenog posla

Sve neusaglašenosti proistekle iz bilo kog zahteva standarda SRPS ISO/IEC 17025:2017 se evidentiraju na zapisu **IS-P04-Z04** Registru neusaglašenosti. Sve pokrenute korektivne mere se evidentiraju na zapisu **IS-P04-Z01** Korektivna mera br. Navedeni zapis sadrži opis neusaglašenosti i ko je utvrdio neusaglašenost, broj zahteva navedenog standarda; analizu razmera i uzroka neusaglašenosti; predlog korektivne mere, odgovorno lice za sprovođenje korektivne mere i rok za realizaciju; verifikacija realizacije mere, zaduženo lice i datum verifikacije i vrednovanje značaja neusaglašenog posla uz analizu uticaja na predhodne rezultate kao i zaduženo lice za odobravanje nastavljanja posla.

5.4. Korektivne mere

Korektivne mere se mogu propisati kao odgovor na neusaglašenost ili zabrinutost i razmatraju se na zapisu **IS-P04-Z01** Korektivna mera br.

5.4.1 Identifikacija uzroka neusaglašenosti /zabrinutosti

1. Korektivne mere mogu da uslede posle konstatovanja neusaglašenosti:
2. Kod internih provera
3. Kod eksternih provera ATS-a
4. Kod međulaboratorijskih ispitivanja i PT šema
5. Kod prigovora korisnika
6. Posle preispitivanja od strane rukovodstva
7. U toku ispitivanja (pre i posle izdavanja izveštaja)
8. Posle analize ankete **IS-P04-Z05** Povratna informacija od korisnika (koja se obavlja putem online formata, jednom godišnje)
9. Ostalo (navesti konkretno posle utvrđivanja)

Laboratorija mora da vrši analizu razmera i uzroka utvrđene neusaglašenosti/ zabrinutosti, da definiše mere i rok u kome će sprovesti predložene mere. Analiza razmera podrazumeva sagledavanje opsega utvrđene neusaglašenosti/ zabrinutosti i njen uticaj na sprovođenje laboratorijskih aktivnosti sa ciljem da se uz sagledavanje analize uzroka jasno definišu odgovarajuće mere čijim preduzimanjem će se utvrđena neusaglašenost/ zabrinutost otkloniti na svakom lociranom mestu nastanka, otkloniti uzrok neusaglašenosti/ zabrinutosti i sprečiti ponavljanje neusaglašenosti. Korektivne mere moraju da odgovaraju efektima koji nastaju usled nesaglašenosti/zabrinutosti.

5.4.2 Praćenje efektivnosti izvršenih korektivnih mera

Provera efektivnosti korektivnih mera se sprovodi rukovodlac laboratorije tokom preispitivanja od strane rukovodstva na zapisu **IS-P22-Z01** Izveštaj o preispitivanju sistema menadžmenta od strane rukovodstva za period.

6.0. ZAPISI

NAZIV	OZNAKA	MESTO ČUVANJA	VREME ČUVANJA	FORMA
Korektivna mera br.	IS-P04-Z01	(e) LABSERVER Public> File station>god Dokumenta> Prigovori i	(p) 4 godine (e) trajno	papirna elektronska

KONTROLISANA KOPIJA BR _____



INSTITUT ZA STOČARSTVO
LABORATORIJA ZA HEMIJU I MIKROBIOLOGIJU
Beograd – Zemun, Autoput Beograd – Zagreb 16

IS-LP-2-04

Izdanje: 7
Izmena: 0
Datum primene:
16.08.2024.

		korektivne mere god		
Evidencija prigovora	IS-P04-Z02	(e) LABSERVER Public> File station>god Dokumenta> Prigovori i korektivne mere god	(p) 4 godine (e) trajno	papirna elektronska
Registar prigovora	IS-P04-Z03	(e) LABSERVER Public> File station>god Dokumenta> Prigovori i korektivne mere god	(p) 4 godine (e) trajno	papirna elektronska
Registar neusaglašenosti	IS-P04-Z04	(e) LABSERVER Public> File station>god Dokumenta> Prigovori i korektivne mere god	(p) 4 godine (e) trajno	papirna elektronska
Povratna informacija od korisnika	IS-P04-Z05	(e) LABSERVER Public> File station>god Dokumenta> Prigovori i korektivne mere god	(p) 4 godine (e) trajno	papirna elektronska
Ocena zadovoljstva osoblja	IS-P04-Z06	(e) LABSERVER Public> File station>god Dokumenta> Prigovori i korektivne mere god	(p) 4 godine (e) trajno	papirna elektronska

7.0. PRILOZI nema priloga

8.0. KORISNICI DOKUMENTA

Ovaj dokument je dostupan u elektronskoj formi svim zaposlenim u laboratoriji na laboratorijskom serveru LABSERVER na Public>File station>god Dokumenta> Dokumenta (procedure, DM, uputstva, zapisi) god > Procedure.

9.0. IZMENE U DOKUMENTU

Sve izmene i revizije ovog dokumenta biće upisane u ovu listu izmena. Poslednja, najnovija izmena se uvek unosi na kraj liste.

Izmene u dokumentu:

IZDANJE /IZMENA	OPIS IZMENE	DATUM IZDANJA/IZMENE	IZRADIO/LI	PREISPITAO/LI
1/0	Pozivanje na tačke standarda JUS ISO 17025, umesto UPUTSTVA 25	Januar, 2000.	Dr. Ratko Lazarević	G.Marinkov
2/0	Pozivanje na tačke standarda SRPS ISO 17025, 2006 umesto JUS ISO 17025,	Januar, 2006.	Dr. Milan Petrović	G.Marinkov
3/0	Objedinjene Procedure IS-LP-2-04 (o uklanjanju neusaglašenosti) I IS-LP-2-13 (Za rešavanje žalbi,	Septembar, 2006.	Dr. Milan Petrović	G.Marinkov

KONTROLISANA KOPIJA BR _____



INSTITUT ZA STOČARSTVO
LABORATORIJA ZA HEMIJU I MIKROBIOLOGIJU
Beograd – Zemun, Autoput Beograd – Zagreb 16

IS-LP-2-04

Izdanje: 7

Izmena: 0

Datum primene:

16.08.2024.

	reklamacija i tehničkih prigovora)			
4/0	1. Promena teksta t. 5.5.2 i zamena strane 4/4 2. Dopuna tačke 5.5.2 (st 4/4): navod da se naglašava u napomeni izmenjenog izveštaja koji se izveštaj njime menja 3. Izmena oznaka zapisa	Maj, 2013.	Dr. Miloš Lukić	G.Marinkov
5/0	Pozivanje na tačke standarda SRPS ISO 17025, 2017 umesto SRPS ISO 17025, 2006	Januar, 2019.	G.Marinkov	G.Marinkov
6/0	Pozivanje na tačke standarda SRPS ISO 17025, 2017 umesto SRPS ISO 17025, 2006	Januar, 2019.	G.Marinkov	G.Marinkov
6/1	Dodata tačka 6.0: Vrednovanje neusaglašenog posla U celom tekstu izmena: umesto „Šef laboratorije“ treba „Rukovodilac laboratorije“	16.12.2019.	G.Marinkov	G.Marinkov
6/2	Procedura IS-LP-2-04 spojena sa procedurom IS-LP-2-20 sa novim naslovom Procedura o sprovođenju korektivnih mera i rešavanju prigovora, izdanje 6, izmena 2 od 18.03.2021.	18.03.2021.	G.Marinkov	G.Marinkov
6/3	Izmena tačke 5.1.1. i 5.1.2: Lice koje ocenjuje opravdanost prigovora: Kompetentno lice koje nije radnik laboratorije	10.05.2021.	G.Marinkov	G.Marinkov
6/4	Promena t. 5.3.1: Obaveštavanje korisnika o postupanju s prigovorom.	18.05.2022.	G.Marinkov	G.Marinkov
6/5	Usklađivanje adrese Instituta u zaglavlju procedure sa adresom registracije Instituta u Privrednom sudu; Dopuna tačke 2.0. Termini i definicije	18.09.2023.	M. Petričević T. Stamenić T. Keškić	M. Petričević
7/0	Izmena tehničke prirode	16.08.2024.	M. Petričević	M. Petričević