



**ZIT – ZAVOD ZA ZAVARIVANJE
ISPITIVANJE I TEHNOLOGIJU d.o.o.
ODJEL ISPITIVANJA
ZAGREB, Rakitnica 6**

Oznaka postupka:

PRO - 056

Zahjev prema HRN EN ISO/IEC 17025:

7

Izmjena br.:

1

**POSTUPAK
ZA
PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE
PRITUŽBI
(ODJEL ISPITIVANJA)**

Umnožavanje i iznošenje bilo kojeg dijela ovog dokumenta, u bilo kojem obliku, nije dozvoljeno bez pisanog odobrenja Uprave društva ZIT d.o.o.

ZIT – QA – 003 – 1 - H

Izradio:

**Denis Jokić,
mag.ing.mech.**

Kontrolirao:

Juraj Kranželić, oec.

Odobrio Predstavnik Uprave za
sustav Upravljanja:

Juraj Kranželić, oec.

Datum:

15.11.2019.



ZIT – Zavod za zavarivanje,
ispitivanje i tehnologiju d.o.o.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

Oznaka postupka:

PRO - 056

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17025:

7

Naziv postupka:

POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRITUŽBI (ODJEL ISPITIVANJA)

Izmjena br.:

1

S A D R Ź A J

- 1. SVRHA**
- 2. PODRUČJE PRIMJENE**
- 3. VEZA S DRUGIM STANDARDIMA I DEFINICIJE**
- 4. ODGOVORNOSTI**
- 5. PROVEDBA POSTUPKA**
 - 5.1. Opće odredbe**
 - 5.2. Način podnošenja pritužbi**
 - 5.3. Postupak rješavanja pritužbi**
 - 5.4. Način vođenja evidencije prispjelih pritužbi**
- 6. ZAPISI**

Umnožavanje i iznošenje bilo kojeg dijela ovog dokumenta, u bilo kojem obliku, nije dozvoljeno bez pisanog odobrenja Uprave društva ZIT d.o.o.

ZIT – QA – 004 – 0 – H

Datum:

15.11.2019.

Izradio:

Denis Jokić, mag.ing.mech.

Stranica:

2 od 6



ZIT – Zavod za zavarivanje,
ispitivanje i tehnologiju d.o.o.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

Naziv postupka:

POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRITUŽBI (ODJEL ISPITIVANJA)

Oznaka postupka:

PRO - 056

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17025:

7

Izmjena br.:

1

1. SVRHA

- 1.1. Svrha je postupka opisati način na koji će Odjel za ispitivanje regulirati mogućnost podnošenja pritužbi korisnika usluga ispitivanja.

2. PODRUČJE PRIMJENE

- 2.1. Postupak se primjenjuje na sve poslove ispitivanja koji se obavljaju u Odjelu za ispitivanje tvrtke ZIT d.o.o.

3. VEZA S DRUGIM STANDARDIMA I DEFINICIJE

HRN EN ISO/IEC 17025

Prigovor – Zahtjev za procjenu usklađenosti a koji nije pritužba, od strane neke organizacije ili pojedinca dostavljen Laboratoriju u cilju korektivnih radnji u vezi s aktivnosti tog tijela ili u vezi s aktivnostima bilo kojeg od njihovih klijenata.

Pritužba – Zahtjev od strane podnositelja zahtjeva za ponovno razmatranje nekog negativnog rješenja koje je donio Laboratorij u vezi s njezinim/njegovim željenim rezultatom ispitivanja.

4. ODGOVORNOSTI

- 4.1. Direktor tvrtke odgovoran je za konačno rješenje prispjele pritužbe.
- 4.2. Predsjednik Odbora za žalbe odgovoran je za prvostupanjsko rješavanje pritužbe pri postupku ispitivanja
- 4.3. Voditelji odjela/laboratorija odgovorani su za upoznavanje korisnika usluga ispitivanja s načinom i metodologijom podnošenja i rješavanja pritužbei prigovora.

Umnožavanje i iznošenje bilo kojeg dijela ovog dokumenta, u bilo kojem obliku, nije dozvoljeno bez pisanog odobrenja Uprave društva ZIT d.o.o.

ZIT – QA – 004 – 0 – H

Datum:

15.11.2019.

Izradio:

Denis Jokić, mag.ing.mech.

Stranica:

3 od 6



ZIT – Zavod za zavarivanje,
ispitivanje i tehnologiju d.o.o.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

Naziv postupka:

POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRITUŽBI (ODJEL ISPITIVANJA)

Oznaka postupka:

PRO - 056

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17025:

7

Izmjena br.:

1

5. PROVEDBA POSTUPKA

5.1. Opće odredbe

- 5.1.1. Odjel za ispitivanje garantira svakom kandidatu koji je dogovorio uslugu ispitivanja da će korektno i u okvirima svojih kadrovske i tehnološko-tehničkih mogućnosti obaviti ugovorenu uslugu.
- 5.1.2. Pravo na pritužbe imaju svi kandidati ili tvrtke koji su ugovorili ispitivanja s Odjelom za ispitivanja.
- 5.1.3. Da bi se izbjegli kasniji nesporazumi i pritužbe, kandidat ili predstavnik tvrtke kandidata mora prije početka ispitivanja usaglasiti s Voditeljima odjela za ispitivanje postupak i normu ispitivanja što potvrđuju svojim potpisom na zahtjev za ispitivanje, narudžbom, ugovorom ili nekim drugim dokumentom.
- 5.1.4. Svi kandidati prije sklapanja ugovora (narudžbe) moraju biti upoznati s uvjetima u kojima Odjel za ispitivanja obavlja ispitivanja. Primjedbe klijenata o radnom prostoru i opremi Odjela te o drugim kandidatima, tretirat će se kao prigovor i o njima će biti obavješten Voditelj upravljanja kvalitetom tvrtke i on će odlučiti o potrebitosti pokretanja korektivnih radnji. Odjel za ispitivanje posjeduje potvrdu o akreditaciji na osnovi iste opreme i prostora koji zadovoljavaju tehnički neophodne uvjete za uspješnu akreditaciju te zato smatra da se radi o prigovoru a ne o pritužbi.
- 5.1.5. Svim kandidatima koji daju uzorke na ispitivanje Voditelji odjela ispitivanja predat će upute o načinu i metodologiji podnošenja pritužbi na rad osoblja Odjela ispitivanje pri dogovoru o ispitivanju.

Umnožavanje i iznošenje bilo kojeg dijela ovog dokumenta, u bilo kojem obliku, nije dozvoljeno bez pisanog odobrenja Uprave društva ZIT d.o.o.

ZIT – QA – 004 – 0 – H

Datum:

15.11.2019.

Izradio:

Denis Jokić, mag.ing.mech.

Stranica:

4 od 6



ZIT – Zavod za zavarivanje,
ispitivanje i tehnologiju d.o.o.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

Naziv postupka:

POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRITUŽBI (ODJEL ISPITIVANJA)

Oznaka postupka:

PRO - 056

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17025:

7

Izmjena br.:

1

5.2. Način podnošenja žalbe

5.2.1. Svaki kandidat, koji ima ugovoreno ispitivanje s Odjelom za ispitivanje, ima pravo tijekom postupka ispitivanja dati primjedbu (pritužbu) na rad osoblja Odjela, u pisanom ili usmenom obliku. Usmeno dobivene pritužbe Voditelji odjela za ispitivanje moraju odmah sami rješavati. Ako su primjedbe takove da ih ne mogu sami riješiti o njima obavještavaju Direktora koji donosi odmah konačno rješenje usmene pritužbe.

5.2.2. Pisanu pritužbu kandidat predaje Voditeljima odjela za ispitivanje ili u urudžbeni zapisnik tvrtke ZIT d.o.o., kod tajnice direktora.

5.2.3. U pritužbi je dovoljno navesti samo onaj dio postupka ispitivanja ili postupak konkretne osobe na koju se pritužba odnosi.

5.3. Postupak rješavanja pritužbe

5.3.1. Budući se radi o specifičnoj djelatnosti, pritužbe je potrebno rješavati odmah, jer svako vremensko odgađanje rješavanja pritužbe istu čini nepotrebnom. Rješavanje pritužbi podijeljeno je na urgentno rješavanje i rješavanje nakon 2-3 dana.

5.3.2. Svaka se prispjela pritužba mora odmah uručiti Predsjedniku odbora za žalbe koji saziva odbor i oni ju razmatraju u prvom stupnju i na nju donose rješenje. Predsjednik odbora za žalbe ocjenjuje urgentnost pritužbi i za one koje ocijeni urgentnim odmah daje Odboru na rješavanje, a na ostale u roku od 2-3 dana.

5.3.3. Ako Odbor za žalbe smatra da je pritužba osnovana, daje pisani nalog Voditeljima odjela za ispitivanje da se ispitivanje ponovi, ali tada isključivo kod drugog operatera kako bi se izbjegle moguće sumnje u objektivnost ponovljenog ispitivanja.

Umnožavanje i iznošenje bilo kojeg dijela ovog dokumenta, u bilo kojem obliku, nije dozvoljeno bez pisanog odobrenja Uprave društva ZIT d.o.o.

ZIT – QA – 004 – 0 – H

Datum:

15.11.2019.

Izradio:

Denis Jokić, mag.ing.mech.

Stranica:

5 od 6



ZIT – Zavod za zavarivanje,
ispitivanje i tehnologiju d.o.o.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

Oznaka postupka:

PRO - 056

Zahtjev prema HRN EN ISO/IEC 17025:

7

Naziv postupka:

POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRITUŽBI (ODJEL ISPITIVANJA)

Izmjena br.:

1

5.3.4. Ako Odbor za žalbe smatra da je pritužba neosnovana na istoj će napisati obrazloženje zašto je smatra neosnovanom i proslijediti je direktoru tvrtke.

5.3.5. Ako direktor tvrtke ocijeni da je pritužba osnovana, postupa na način definiran točkom 5.3.3. Ako smatra da je pritužba neosnovana izdaje pisano rješenje o odbijanju pritužbe. To rješenje je konačno i protiv njega se ne mogu podnositi daljnje pritužbe.

5.4. Način vođenja evidencije prispjelih pritužbi

5.4.1. Sve prispjele pritužbe na rad Odjela za ispitivanja dolaze kod Predsjednika odbora za žalbe koji iste selekcionira po urgentnosti rješavanja. Urgentne se pritužbe rješavaju odmah, a ostale u roku 2-3 dana.

5.4.2. Za pritužbe upućene direktoru tvrtke vrijedi isti princip urgentnosti i način rješavanja.

5.4.3. Nakon rješenja, sve se pritužbe evidentiraju i pohranjuju kao riješene kod Voditelja odjela za ispitivanja. Ta se evidencija tretira kao poslovna tajna tvrtke i smije se pokazati isključivo ustanovi za akreditaciju, uz uvjet zaštite interesa klijenta.

6. ZAPISI

1. Obrazac "Pritužba na postupak ispitivanja"
(oznaka ZIT – QA – 276 – 0 – H)
2. Obrazac "Rješenje o usvajanju pritužbe na postupak ispitivanja"
(oznaka ZIT – QA – 269 – 0 – H)
3. Obrazac "Rješenje o odbijanju pritužbe na postupak ispitivanja"
(oznaka ZIT – QA – 270 – 0 – H)

Umnožavanje i iznošenje bilo kojeg dijela ovog dokumenta, u bilo kojem obliku, nije dozvoljeno bez pisanog odobrenja Uprave društva ZIT d.o.o.

ZIT – QA – 004 – 0 – H

Datum:

15.11.2019.

Izradio:

Denis Jokić, mag.ing.mech.

Stranica:

6 od 6

Naručitelj ispitivanja

ŽALBA NA POSTUPAK ISPITIVANJA

ZIT d.o.o.

Odbor za žalbe

10000 ZAGREB

Rakitnica 6

Predmet: **Žalba na postupak ispitivanja**

Na temelju Ugovora/Narudžbe broj: _____, od _____ 20__ godine, koji je sklopljen između ZIT d.o.o. i _____, zatražili smo ispitivanje prema standardu – normi _____.

U provedenom postupku, Laboratorij ispitivanja bez razaranja / Mehaničko-metalografski laboratorij je ocijenio da nisam zadovoljio zatraženi standard.

Smatram da je Laboratorij, odnosno _____ pogriješio u ocjeni iz razloga _____

Predlažem da razmotrite ovu žalbu i po istoj donesete odluku kojom će _____

U Zagrebu, _____ 20__ godine

Podnositelj žalbe

()

ZIT d.o.o.

**RJEŠENJE O USVAJANJU PRITUŽBE
NA POSTUPAK ISPITIVANJA**

Zagreb, Rakitnica 6

Broj ____/20__, od _____ 20__ godine

Na temelju Priručnika kvalitete Laboratorija – Poglavlja 9 i Postupka za podnošenje pritužbi, Odbor za žalbe, dana _____ 20__ godine, donio je

RJEŠENJE

1. Usvaja se pritužba _____ (OIB : _____) iz _____, na postupak ispitivanja u Odjelu za ispitivanje _____.
2. Nalaže se voditelju Odjela /Laboratorija _____ da ponovi postupak ispitivanja, odnosno _____ roku _____ dana po donošenju ovog rješenja.
3. Za ponovni postupak ispitivanja, voditelj Odjela/Laboratorija će odrediti drugu osobu.
4. Ovo rješenje je konačno.

Dostavljeno:

- podnositelj pritužbe
- Odjel ispitivanja
- pismohrana - ovdje

Pomoćnik direktora za financije:

(_____)

ZIT d.o.o.

**RJEŠENJE O ODBIJANJU ŽALBE NA
POSTUPAK ISPITIVANJA**

Zagreb, Rakitnica 6
Uprava društva

Broj ____/20__, od _____ 20__ godine

Na temelju Priručnika kvalitete Laboratorija – Poglavlje 9 i Postupka za podnošenje pritužbi,
Direktor društva, dana _____ 20__ godine, donio je

RJEŠENJE

1. Odbija se pritužba _____ (OIB: _____) iz _____, na postupak ispitivanja u Odjelu za ispitivanje _____.
2. Ovo rješenje je konačno.

Obrazloženje

Podnositelj pritužbe, u pritužbi od _____ 20__ godine, osporava postupak ispitivanja, kojem je pristupio na temelju Ugovora/Narudžbe broj: _____, od _____ 20__ godine, sklopljenog između ZIT d.o.o. i _____.

Podnositelj u pritužbe navodi da postupak ispitivanja nije ispravan zbog

Protiv ovog rješenja nije dozvoljena daljnja pritužba.

Dostavljeno:

– podnositelj pritužbe

– Tvrtka _____

– Odjel za ispitivanje _____

– pismohrana - ovdje

Direktor društva

(_____)