



**INSTITUT ZA STOČARSTVO**  
LABORATORIJA ZA HEMIJU I MIKROBIOLOGIJU  
11080 ZEMUN, Autoput Beograd – Zagreb 16

**IS-LP-2-04**




Izdanje: 6

Izmena: 4

Datum primene:

18.05.2022.

# PROCEDURA O SPROVOĐENJU KOREKTIVNIH MERA I REŠAVANJU PRIGOVORA

Datum	Izradio	Proverio	Odobrio
18.05.2022.			

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 pri:

1. **Rešavanju prigovora** na rezultate laboratorijskih ispitivanja, ili na bilo koji segment rada laboratorije, koje dostavljaju korisnici usluga laboratorije.
2. Ova procedura se primenjuje kad postoji osnovana sumnja, ili se uoči **neusaglašen posao** u bilo kom delu ispitivanja, kod analize rezultata ispitivanja, kod neusaglašenosti u **vezi ispunjavanja zahteva sistema menadžmenta**, kod neusaglašenosti koje se konstatuju pri **internoj ili eksternoj** proveru, kod analize rezultata sa PT šema, kod preispitivanja od strane rukovodstva i t.d.

#### 3. Korektivne mere

Ovom procedurom se utvrđuju aktivnosti za sprovođenje korektivnih mera koji se sprovode od trenutka pojave ili otkrivanja neusaglašenosti i detekcije uzroka do eliminisanja uzroka neusaglašenosti i provere efikasnosti sprovedenih korekcija u cilju sprečavanja ponavljanja neusaglašenosti.

### 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

**Korektivna mera** je akcija kojom se eliminiše uzrok koji je doveo do neusaglašenosti nastale po bilo kom zahtevu referentnog standarda.

### 3.0. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

#### 3.1 Veza sa standardom

Standard	Tačka
SRPS ISO/IEC 17025: 2017	7.9 Prigovori
	7.10 Neusaglašeni posao
	8.7 Korektivne mere (Opcija A)

SRPS ISO/IEC 17025: 2017 Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje

IS-LP-2-01 Procedura za izradu i upravljanje dokumentima sistema menadžmenta, važeće izdanje

IS-LP-2-05 Procedura za sprovođenje interne provere sistema menadžmenta, važeće izdanje

IS-LP-2-22 Proceduraza preispitivanje sistema menadžmenta od strane rukovodstva, važeće izdanje

### 4.0. ODGOVORNOST

Rukovodioc za sistem kvaliteta je odgovoran za propisivanje i kontrolu izvršenja korektivnih mera, a rukovodilac laboratorije za sprovođenje propisanih korektivnih mera.

Na zapisu : Neusaglašenost/korektivna mera IS-P04-Z01 definisane su odgovornosti i ovlašćenja: za utvrđivanje neusaglašenog posla i propisivanje korektivne mere; za sprovođenje propisane korektivne mere; za verifikaciju realizacije korektivne mere i vrednovanje neusaglašenog posla.

### 5. 0. TOK PROCEDURE

KONTROLISANA KOPIJA BR \_\_\_\_\_



## 5.1 Rešavanje prigovora

Rukovodilac laboratorije evidentira svaki prigovor korisnika laboratorijskih usluga na zapisu Odnos prema korisniku (IS-P21-Z02) u i obrascu IS-P04-Z01 Neusaglašenost/korektivna mera br. .

**5.1.1** Rukovodilac laboratorije izdaje nalog za proveru rezultata ispitivanja po prigovoru korisnika, ili proveru neusaglašene aktivnosti (obrazac IS-P04-Z01). Na osnovu dobijenih rezultata posle sprovođenja propisanih aktivnosti iz korektivne mere, opravdanost prigovora ocenjuje kompetentno lice, koje nije radnik laboratorije, a koje može biti radnik Instituta ili eksterno angažovana kompetentna osoba, zbog poštovanja principa nezavisnosti i nepristrasnosti (trenutno je to Dr Miloš Lukić, doktor biotehničkih nauka, naučni savetnik Instituta za stočarstvo – nutricionista).

**5.1.2.** Ukoliko se dokaže opravdnost prigovora, koji se odnosi na rezultate ispitivanja i nakon izvršenih provera, koje ne obavlja lice na čiji se rezultat odnosi prigovor, tada lice koje ocenjuje opravdanost prigovora navedeno u tački 5.1.1, pismeno obaveštava rukovodioca laboratorije da može da izda novi Izveštaj o ispitivanju. Novi izveštaj ima isti broj sa dodatim: /P (PROVERENI) sa proverenom (ispravljenom) vrednošću parametra na koji se odnosio prigovor. Samo u slučaju da je prigovor opravdan, u napomeni novog izveštaja se naglašava da se njime zamenjuje predhodni, gde se navodi broj izveštaja i datum izdavanja izveštaja koji se novim zamenjuje.

**5.1.3.** O ishodu rešenog predmeta korisnik se obaveštava pismeno, bez obzira da li se radi o opravdanoj ili neopravdanoj primedbi. Korisnik se obaveštava o postupanju sa prigovorom kroz propratni dopis koji prati novi izveštaj o ispitivanju.

## 5. 2 Neusaglašen posao

### 5.2.1 Pojava neusaglašenosti

Neusaglašenosti se mogu utvrditi u toku internih i eksternih provera, preispitivanja sistema menadžmenta, u toku izvođenja ispitivanja, ili prigovora korisnika i pri sprovođenju bilo kog zahteva sistema menadžmenta.

### 5.2.2 Uklanjanje neusaglašenog posla u toku ispitivanja

1. 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, a zatim preduzima korake za uklanjanje uočene neusaglašenosti i proverava učinak ovih aktivnosti. Ukoliko analitičar otkloni uzrok neusaglašenosti, to upisuje u laboratorijsku radnu svesku kao kratku belešku o nastaloj i uklonjenoj neusaglašenosti.

2. U slučaju da neusaglašenost nije otklonjena, odgovorni ispitivač – analitičar obaveštava rukovodioca laboratorije koji sa rukovodiocem za kvalitet određuje korektivne mere. Rukovodilac za kvaliteta daje pisani nalog (po potrebi) za izvršenje korektivnih mera (IS-P04-Z01), i prati njihovo sprovođenje.

### 3. Uklanjanje neusaglašenosti u toku verifikacije ispitivanja

Kada rukovodilac laboratorije u toku redovnog dnevnog nadzora nad radom izvršilaca ispitivanja uoči neusaglašenost tada:

- sa izvršiocem proverava tok ispitivanja i daje uputstva o mogućem ponavljanju ispitivanja, predlaže korektivne mere i o ovim aktivnostima unosi belešku u radnu svesku izvršioca.

- prati ponovljena ispitivanja i verifikuje rezultate nakon uklanjanja neusaglašenosti.

### 4. Uklanjanje neusaglašenosti nakon izdavanja izveštaja o ispitivanju

Ako se utvrdi da je u izdatom izveštaju o ispitivanju prisutna neusaglašenost (greška), rukovodilac laboratorije obaveštava korisnika o mogućoj neusaglašenosti u izveštaju i daje nalog za korektivnu meru

KONTROLISANA KOPIJA BR \_\_\_\_\_



IS-P04-Z01, ponavljanje ispitivanja ili povlačenje izveštaja. Popunjen obrazac IS-P04-Z01 odlaže se uz odnosni Izveštaj o ispitivanju.

### 5.2.3. Uklanjanje neusaglašenosti u vezi zahteva koji se odnose na menadžment

Sve neusaglašenosti proistekle iz sistema menadžmenta se evidentiraju na istom zapisu (IS-P04-Z01), gde se unose i korektivne mere kada je to potrebno, a uz taj zapis prilaže se detaljan izveštaj.

### 5.2.4. Rešavanje reklamacija

laboratorije na kvalitet proizvoda koje nabavlja, ili usluga koje koristi. Ukoliko laboratorija ispostavlja reklamaciju ili tehnički prigovor, vezano za nabavku proizvoda i usluga prema proceduri za nabavku, prijem, skladištenje i izdavanje potrošnog materijala IS-LP-2-12, ona to čini na obrascu IS-P12-Z01.

## 5.3. Korektivne mere – mesta neusaglašenosti

### 5.3.1 Detekcija uzroka neusaglašenosti

Korektivne mere mogu da uslede posle konstatovanja neusaglašenosti:

1. Kod internih provera
2. Kod eksternih provera ATS-a
3. Kod međulaboratorijskih ispitivanja i PT šema
- 4. Kod prigovora korisnika**
5. Posle preispitivanja od strane rukovodstva
6. U toku ispitivanja (pre i posle izdavanja izveštaja)
7. Posle analize ankete IS-P20-Z02 Povratna informacija od korisnika
8. Ostalo (navesti konkretno posle utvrđivanja)

Posle detekcije neusaglašenosti, rukovodioc za sistem kvaliteta, rukovodilac laboratorije **nakon analize uzroka** neusaglašenosti, na zapisu : Neusaglašenost/korektivna mera IS-P04-Z01 definišu **odgovornosti i ovlašćenja**: za utvrđivanje neusaglašenog posla, za sprovođenje propisane korektivne mere; rokove propisanih aktivnosti; za verifikaciju realizacije korektivne mere, za vrednovanje neusaglašenog posla i odobravanje nastavljanja posla.

### 5.3.2 Provera izvršenja i efikasnosti izvršenja korektivnih mera

Nakon izvršenih korektivnih mera, rukovodioc za sistem kvaliteta vrši proveru realizacije i efikasnosti u skladu sa tačkom SRPS ISO 17025:2017, za koju je korektivna mera propisana i svojim potpisom na zapisu IS-P04-Z01 to potvrđuje i time verifikuje realizaciju korektivne mere.

### 5.3.3 Vrednovanje neusaglašenog posla

Sve neusaglašenosti proistekle iz bilo kog zahteva standarda **SRPS ISO/IEC 17025: 2017** se evidentiraju na zapisu Neusaglašenost / korektivna mera (IS-P04-Z01). Navedeni zapis sadrži opis neusaglašenosti, broj zahteva navedenog standarda; uzrok neusaglašenosti; propisanu korektivnu meru, lice zaduženo za sprovođenje korektivne mere i rok za realizaciju; verifikacija realizacije, i zaduženo lice, rok i **vrednovanje značaja neusaglašenog posla uz analizu uticaja na predhodne rezultate kao i zaduženo lice za odobravanje nastavljanja posla**. Kod prigovora korisnika se uz taj zapis prilaže se izveštaj sa rezultatima ponovljenih analiza. Novi izveštaj ima isti broj sa dodatim: /P (PROVERENI) sa proverenom (ispravljenom) vrednošću parametra na koji se odnosio prigovor.



**INSTITUT ZA STOČARSTVO**  
LABORATORIJA ZA HEMIJU I MIKROBIOLOGIJU  
11080 ZEMUN, Autoput Beograd – Zagreb 16

**IS-LP-2-04**

Izdanje: 6

Izmena: 4

Datum primene:

18.05.2022.

## 6.0 Registar korektivnih mera

Sve korektivne mere sistematizuju se unošenjem u **registar korektivnih mera** IS-P20-Z01. Ovaj zapis sadrži sve podatke neophodne za praćenje realizacije korektivnih mera propisanih u cilju otklanjanja bilo koje neusaglašenosti iz tačke 5.5.1.

KONTROLISANA KOPIJA BR \_\_\_\_\_