	DOO Geomehanika Laboratorija za geomehaniku i građevinske materijale			
	ODNOS PREMA KORISNIKU I REŠAVANJE PRIGOVORA			
	Izdanje: 6	Važi od: 2019.02.04	Odobrio: Ivica Ivandić	PLab 04

1. PREDMET DOKUMENTA I NADLEŽNOSTI ZA PRIMENU

Ovom procedurom su opisane aktivnosti vezane za saradnju sa korisnicima usluga kao i rešavanje prigovora korisnika na izvršena laboratorijska ispitivanja.

Primenjuje se na sva ispitivanja izvršena u Laboratoriji za geomehaniku i građevinske materijale.

Rukovodilac laboratorije je odgovoran za:

- komunikaciju sa korisnikom usluga,
- razjašnjavanje svih spornih zahteva korisnika,
- poverljivost podataka vezanih za zahtev korisnika i rezultate ispitivanja,
- rešavanje prigovora na uslove ispitivanja,
- verifikaciju rešenja prigovora korisnika,
- obaveštavanje korisnika i usaglašavanje rešenja,
- analizu opravdanosti prigovora na rezultate ispitivanja,
- utvrđivanje uzroka prigovora,
- definisanje dopunskih aktivnosti za rešavanje prigovora,
- prihvatanje/odbijanje prigovora korisnika.

Predstavnik rukovodstva za kvalitet je odgovoran za:

- prijem i evidentiranje prigovora korisnika,
- vođenje evidencije o prigovorima (rešenim i u toku),
- obradu podataka o rešenim prigovorima korisnika.

Ispitivač je odgovoran za:

- poverljivost podataka vezanih za zahtev korisnika i rezultate ispitivanja,
- analizu opravdanosti prigovora na kompletnost izveštaja,
- sprovođenje dopunskih ispitivanja ili doradu izveštaja.

2. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Korisnik - organizacija ili osoba koji primaju proizvod – Izveštaj o laboratorijskim ispitivanjima.


3. OPIS DOKUMENTA

3.1 Komunikacija (saradnja) sa korisnicima

Rukovodilac laboratorije u komunikaciji sa korisnikom usluga prima i razjašnjava sve sporne zahteve pre početka ispitivanja, tokom ispitivanja i prilikom davanja konačnog izveštaja o rezultatima.

Laboratorija uspostavlja i primenjuje efikasan način komunikacije sa korisnikom:

- a) putem redovnih kontakata sa stranakama
- b) putem pošte, telefonskih razgovora i elektronske pošte,
- c) putem promotivnog materijala i internet stranice i drugih medija,
- d) povratnim informacijama od klijenata upitnika o zadovoljstvu klijenata i partnera koji pružaju usluge.

	Izdanje: 6	Važi od: 2019.02.04	Odobrio: Ivica Ivandić	PLab 04
---	----------------------	-------------------------------	----------------------------------	----------------

Rukovodilac laboratorije održava kontakt sa korisnikom tokom samog posla i obaveštava ga o preliminarnim rezultatima, o kašnjenjima ili većim odstupanjima pri sprovođenju ispitivanja.

Korisniku se omogućava pristup u laboratoriji, ukoliko on to zahteva, radi prisustvovanja ispitivanjima koja se za njega obavljaju. Pri tome korisnik potpisuje izjavu o poverljivosti za treća lica.

3.2 Povratne informacije korisnika

Laboratorija prati zadovoljstvo korisnika, koje analizira radi poboljšavanja sistema menadžmenta i ispitivanja.

Nakon predaje Izveštaja o ispitivanju, korisniku se upućuje obrazac O-PL04.03 *Merenje zadovoljstva korisnika*.

3.3 Evidencija prigovora


Sve prigovore korisnika na sprovedena ispitivanja prima i evidentira Predstavnik rukovodstva za kvalitet.

Predstavnik rukovodstva za kvalitet nastoji da prigovori korisnika budu u pisanom obliku. Za sve prigovore predstavnik rukovodstva za kvalitet otvara obrazac **O-PL04.01 Zapisnik o prigovoru korisnika** i popunjava deo obrasca "podaci o prigovoru" i "opis prigovora". **Takođe i u Registru prigovora evidentira prigovor, gde upisuje redni broj prigovora, podatke o podnosiocu prigovora, uzrok prigovora.**

3.4 Zapisnik o prigovoru korisnika

Zapisnik o prigovoru korisnika **sa registrom prigovora** Predstavnik rukovodstva za kvalitet odlaže u registrator prigovora u toku. On je odgovoran da, na osnovu ove evidencije, prati postupak rešavanja prigovora korisnika ispitivanja. **Na osnovu dopisa, analizira uzroke i osnovanost prigovora. Na osnovu analize uzroka prigovora, Predstavnik rukovodstva za kvalitet donosi odluku o osnovanosti prigovora. Nakon donošenja odluke, Predstavnik rukovodstva za kvalitet upisuje u Registar prigovora " da "ukoliko je prigovor osnovan ili " ne " ukoliko prigovor nije osnovan. Ukoliko je prigovor osnovan, upisuje rok za rešavanje prigovora. Ukoliko je prigovor osnovan, Predstavnik rukovodstva za kvalitet imenuje tim za izvođenje korektivnih mera. Imenuje rukovodioca tima koji koordinira rad tima, verifikuje realizaciju i izveštava o toku realizacije mere. Kod mera malog obima umesto tima može se imenovati pojedinac. Rukovodilac tima upoznaje članove tima sa predmetom prigovora, određuje plan i rok realizacije mere. Uvidom u tehničku dokumentaciju kao i prikupljanjem podataka vezanih za razlog prigovora predlaže korektivne mere za njihovo rešavanje.**

Nakon sprovođenja korektivne mere, rukovodilac tima daje kratak opis sprovedene aktivnosti, što upisuje u obrazac Zapis o neusaglašenostima (obrazac O-P04.01). Takođe ocenjuje uspešnost sprovedene korektivne mere. Realizaciju potvrđuje potpisom, nakon čega Zapis o neusaglašenostima (obrazac O-P04.01) dostavlja Predstavniku rukovodstva za kvalitet čime ga izveštava o realizovanoj aktivnosti.

	Izdanje: 5	Važi od: 2015.02.22	Odobrio: Ivica Ivandić	PLab 04
---	----------------------	-------------------------------	----------------------------------	----------------

Zapis o neusaglašenostima se čuva u arhivi predstavnika rukovodstva za kvalitet. Na osnovu zapisa o neusaglašenosti O-P04.01 Predstavnik rukovodstva za kvalitet dopunjava obrazac Zapisnik o prigovoru korisnika (O-PL04.01) gde unosi osnovanost prigovora. Ukoliko prigovor nije bio osnovan, u polje obrazloženje upisuje razloge neosnovanosti prigovora. Ako je osnovana, onda u polje preduzete mere daje kratak opis sprovedene mere. Sve to verifikuje potpisom. Original popunjenog i potpisanog obrasca dostavlja podnosiocu prigovora dok kopija ostaje u arhivi Predstavnika rukovodstva za kvalitet.

Podaci o rešenom prigovoru se naknadno analiziraju prema [Proceduri 03 Preispitivanje sistema menadžmenta](#).

3.5 Zaštita tajnosti podataka

Svi podaci pre ispitivanja, tokom ispitivanja kao i dobijeni rezultati predstavljaju poslovnu tajnu i ne mogu se davati trećim licima na uvid ili korišćenje.

4. PRILOZI I OBRASCI

- Zapisnik o prigovoru korisnika, čuva se pet godina.
- *Registar prigovora*
- *Merenje zadovoljstva korisnika*

Link:- [Lista važećih dokumenata QMS](#)

- [Laboratorija](#)