GasTeh d.o.o - LABORATORIJA GASTEH
Privredno društvo za proizvodnju gasne i energetske opreme, inženjering i trgovinu
U l i c a K r a l j a P e t r a I b . b . , 2 2 3 2 0 I n đ i j a , S r b i j a
tel.:+381 (0)22/ 561-630, 555-132; fax:561 630; 555-132; mail:office@gasteh.com; web:www.gasteh.com

PROCEDURA REAGOVANJE NA PRIGOVOR OD STRANE KORISNIKA USLUGA LABORATORIJE

NEKONTROLISANA KOPIJA

Oznaka dok:	**Q2.LA.13**
Izdanje:	**V1**
Primerak br:	
Uk.strana:	**3**
Datum:	**27.01.2025**

OVERIO
RUKOVODILAC LABORATORIJE
Marko Jovanović

M.P.

ODOBRIO
DIREKTOR
Bratislav Sadžaković

1. PREDMET

Ovom procedurom su propisane akcije koje se preduzimaju u Laboratoriji Gasteh-a u postupanje sa prigovorima korisnika usluga laboratorije.

2. PODRUČJE PRIMENE

Ovu proceduru primenjuje osoblje Laboratorije za gasnu tehniku u slučaju pojave prigovora od strane korisnika usluga Laboratorije

3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

SRPS ISO/IEC 17025:2017	Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje
SRPS ISO 9001:2015	Sistemi menadžmenta kvalitetom. Osnove i rečnik
Q1.LA.01	Poslovnik Sistema menadžmenta laboratorije
Q2.LA.01	Procedura sprovođenja laboratorijskih ispitivanja
Q2.OP.06	Procedura sprovođenja korektivnih mera
Q2.OP.07	Procedura praćenja i merenja zadovoljstva korisnika

4. TERMINI I DEFINICIJE

Termini i definicije koji se primenjuju u ovoj proceduri u skladu su sa Poslovnikom o kvalitetu Laboratorije i standardima SRPS ISO/IEC 17025 i SRPS ISO 9001.

5. TOK PROCEDURE

5.1 Postupanje sa prigovorima

Kako bi se obezbedila komunikacija između korisnika usluga i laboratorije Gasteh na web stranici www.gasteh.com je dostupan obrazac *Q2.OP.07-02 Izjava prigovora na rezultate ispitivanja.*
Prigovor na rezultate ispitivanja, rokove ili na rad LGt se mogu ostvariti u pisanom obliku od strane korisnika ili zainteresovane strane na obrazcu *Q2.OP.07-02.*

Prijem prigovora se vrši u pisano obliku koji se dostavljaju „GasTeh"-u preko pošte, putem e-maila ili putem faksa, kod poslovnog sekretara, koji ih zavodi i dostavlja predstavniku rukovodstva, koji ih dalje obrađuje.

Izuzetno, dozvoljava se da obrazac *Izjava prigovora na rezultate ispitivanja* – **Q2.OP.07-02**. popuni Rukovodilac LGT na osnovu usmenog kontakta sa naručiocem ispitivanja odnosno na osnovu prigovora zainteresovane strane u sledećim slučajevima:

- kada je prigovor izražen putem nekog drugog dokumenta naručioca ili zaintersovane strane (dokument se stavlja u prilog obrasca **Q2.OP.07-02**);
- na osnovu usmenog saopštenja, kada je rešavanje prigovora hitno, ili kada korisnik nije voljan da popuni navedeni obrazac.

NEKONTROLISANA KOPIJA

Prigovor koji je popunio Rukovodilac LGT dostavlja Predstavniku rukovodstva.
Nakon prijema prigovora predstavnik rukovodstva istražuje prigovor u saradnji sa rukovodiocem LGT kako bi istražili da li je prigovor osnovan.

Rukovodilac LGT na obrazcu, *Q2.OP.07-02,* na kojem je napisan prigovor svojim potpisom potvrđuje da mu je prigovor dostvaljen i radi analizu prigovora.
Rukovodilac LGT je dužan da sakupi sve neophpdne informacije kako bi se validirao prigovor. Informacije piše u dostavljeni obrazac prigovora.

Rukovodilac LGT ispunjeni obrazac prigovora dostavlja Predstavniku rukovodstva koji preispituje dostavljenje informacije i utvrđuje validnost prigovora i koje aktivnosti tj mere se dalje moraju preduzeti da bi se prigovor rešio.

Predstavnik rukovodstva mere sprovodi prema *Proceduri sprovođenja korektivnih mera - Q2.OP.06.*
Ishod prigovora podnosiocu prigovora saopštava Predstavnik rukovodstva dostavljajući podnosiocu prigovora i zvanično saopštenje Laboratorije Gasteh-a o uloženom prigovoru.

Korisnik usluga Laboratorije Gt ima parvo da putem pisanog zahteva dobije na uvid ovu procedure u zaštićenom PDF format sa žigom “Nekontrolisana kopija”.

6. ODGOVORNOSTI

Za rešavanja prigovora korisnika usluga laboratorije odgovoran je predstavnik rukovodstva u saradnji sa rukovodiocem laboratorije.

Rukovodilac laboratorije je odgovoran za analizu uzroka prigovora i iznalaženje načina za otklanjanja iste.

7. PREGLED ZAPISA I PRILOGA

U ovoj proceduri, kao rezultat sprovođenja aktivnosti nastaju zapisi, čiji je pregled dat u tabeli 1.

Tabela 1: Pregled zapisa i priloga

Naziv zapisa	Oznaka obrazca (broj priloga)	Mesto čuvanja	Vreme čuvanja	Napomena
Izjava prigovora na rezultate ispitivanja	*Q2.OP.07-02*	Predstavnik rukovodstva za kvalitet i Rukovodilac laboratorije	5 godine	

NEKONTROLISANA KOPIJA