

<b>ViaMont d.o.o.</b>	<b>LABORATORIJA ZA ISPITIVANJE GRAĐEVINSKOG MATERIJALA</b> ViaLab I Proleterske 5, 81000 Podgorica e-mail: <a href="mailto:viamont.me@gmail.com">viamont.me@gmail.com</a> tel: +38268806651	Broj dokumenta	Plab-03
		Datum prvog izdanja	01.06.2021.
		Broj/datum važećeg izdanja	02/27.09.2021.
		Str./ukupno str.	1/9

## ODNOSI SA TRŽIŠTEM/OKRUŽENJEM I RJEŠAVANJE PRIGOVORA

### Plab 03

Izradio/la	Funkcija	Potpis
Milica Mijanović	Koordinator sistema menadžmenta	
Odobrio/la	Funkcija	Potpis
Aleksandra Jovanović	Direktor laboratorije	

<b>ViaLab</b>	<b>ODNOSI SA TRŽIŠTEM/OKRUŽENJEM I RJEŠAVANJE PRIGOVORA</b>	Broj dokumenta	Plab-03
		Datum prvog izdanja	01.06.2021.
		Broj/datum važećeg izdanja	02/27.09.2021.
		Str./ukupno str.	2/9

## 1. PREDMET

Ovom procedurom se definiše način:

- utvrđivanja potreba i zahtjeva korisnika usluga,
- promocije postojećih usluga Vialaba,
- prikupljanja i analiziranja povratnih informacija od korisnika usluga i ostalih zainteresovanih strana,
- analiziranja pravnih i tehničkih zahtjeva za uslugom,
- utvrđivanja zahtjeva za uslugom, na osnovu ovako prethodno prikupljenih podataka,
- rješavanje žalbi i prigovora korisnika.

Prigovori ili žalbe se mogu odnositi na:

- metodologiju izvršenja usluge,
- rokove,
- nemar, nesavjesnost,
- odnos/ponašanje prema korisniku usluge i/ili drugim učesnicima u poslu,
- izvještaj o ispitivanju.

Ukoliko se sa korisnikom usluga potpisuje ugovor o ispitivanju, pravo korisnika usluge na prigovor/žalbu se definiše posebnim članom ovog ugovora.

Procedurom se utvrđuje i praćenje ostalih povratnih informacija koje dostavljaju korisnici usluga Laboratorije. Ova procedura se odnosi na sve aktivnosti koje se obavljaju prilikom rješavanja žalbi i prigovora; rješavanje, korektivne mjere, obavještanje podnosioca prigovora o rješenju, prikupljanje potrebnih informacija radi pravilnog rješavanja žalbe, vođenje zapisa o postupku. Sve povratne informacije se čuvaju i analiziraju pri preispitivanju Sistema menadžmenta kvalitetom.

Primjenjuje se na sva ispitivanja izvršena u laboratoriji Vialab.

## 2. PODRUČJE PRIMJENE

Procedura je namijenjena rukovodstvu kao pomoć pri sprovođenju svih aktivnosti vezanih za prodaju usluge: utvrđivanje potreba svih zainteresovanih strana (korisnici usluga, organi uprave, lokalna

**Kontrolisana kopija, zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!**

<b>ViaLab</b>	<b>ODNOSI SA TRŽIŠTEM/OKRUŽENJEM I RJEŠAVANJE PRIGOVORA</b>	Broj dokumenta	Plab-03
		Datum prvog izdanja	01.06.2021.
		Broj/datum važećeg izdanja	02/27.09.2021.
		Str./ukupno str.	3/9

samouprava i sl.), promocije usluga, kao i prikupljanja i analiziranja povratnih informacija od korisnika i ostalih zainteresovanih strana.

Procedura se primjenjuje u djelovima Vialaba odgovornim za prodaju i promociju usluga.

### 3. ODGOVORNOST

Za sprovođenje aktivnosti obuhvaćene ovom procedurom primarno je odgovoran Rukovodilac laboratorije, a sekundarno je odgovoran Koordinator za sisteme menadžmenta . Proceduru sprovodi rukovodstvo Vialaba, kao i zaposleni koji komuniciraju sa korisnicima i koji mogu pružiti rukovodstvu informacije o njihovim potrebama, zadovoljstvu i prigovorima, s jedne strane, i koji korisnicima usluga mogu dati sve informacije vezane za proces pružanja usluga, s druge strane.

### 4. OZNAKE, SKRAĆENICE I DEFINICIJE

**Korisnik** Organizacija ili osoba koji primaju proizvod – Izvještaj o laboratorijskim ispitivanjima.

**Prigovor** Izražavanje nezadovoljstva upućeno organizaciji koje se odnosi na njene proizvode, usluge ili sam proces postupanja sa prigovorima, pri čemu se eksplicitno ili implicitno očekuje odgovor ili rješenje.

**Žalba** Redovno pravno sredstvo upućeno laboratoriji od korisnika usluge ili druge strane koji se odnosi na aktivnosti laboratorije, koje se odnose na rezultate ispitivanja, ocjenjivanje usaglašenosti, bezbjednosti informacija.

**Promocija** Postupak obavještavanja zainteresovanih strana o uslugama Vialaba putem reklame i propagande.

**Povratna informacija od korisnika** Informacija dobijena prikupljanjem podataka o reakcijama korisnika u vremenu posle realizacije usluga, uključujući zvanično upućene reklamacije korisnika, reakcije koje nijesu iskazane kao formalne reklamacije i podatke prikupljene inicijativom Vialaba.

**Zainteresovane strane** Korisnici usluga, dobavljači, organi uprave, lokalna samouprava, javnost (mediji), šira društvena zajednica.

**Kontekst organizacije** Eksterna i interna pitanja koja su relevantna za Vialab i koja utiču na njegovu sposobnost da ostvaruje predviđene ishode njegovog sistema menadžmenta i kompetentnosti zaposlenih.

**Kontrolisana kopija, zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!**

<b>ViaLab</b>	<b>ODNOSI SA TRŽIŠTEM/OKRUŽENJEM I RJEŠAVANJE PRIGOVORA</b>	Broj dokumenta	Plab-03
		Datum prvog izdanja	01.06.2021.
		Broj/datum važećeg izdanja	02/27.09.2021.
		Str./ukupno str.	4/9

## 5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Ova procedura je povezana sa sledećim dokumentima:

- Plab 01, Upravljanje dokumentacijom sistema kvaliteta i zapisima,
- Plab 15, Preispitivanje od strane rukovodstva,
- Plab 05, Upravljanje neusaglašenostima,
- Plab 13, Korektivne mjere.

## 6. OPIS AKTIVNOSTI

Tržišne aktivnosti se mogu odvijati u Vialabu, na terenu, u medijima, na edukativnim sastancima i sl.

U svrhu realizacije tržišnih aktivnosti, uz odobrenje direktora, mogu biti angažovani spoljni saradnici (stručnjak za web administraciju, konsultant za projekte i sl.) ili profesionalne organizacije (marketinške agencije, agencije za konsalting itd.).

Aktivnosti se odvijaju tokom tekuće godine, neke svakodnevno (kontakti sa korisnicima usluga putem telefona, e-mail-a, direktni kontakti na terenu i sl.), dok su druge periodičnog karaktera.

Nosioci tržišnih aktivnosti su:

- Rukovodilac laboratorije – neposredan kontakt sa korisnicima usluga, komunikaciju sa korisnicima u cilju mjerenja njihovog zadovoljstva, rješavanja prigovora i sl.,
- Direktor – primarna odgovornost za organizovanje svih aktivnosti vezanih za nastup Valaba na tržištu, neposredan kontakt sa korisnicima usluga, organima uprave, lokalne samouprave, predstavnicima medija i sl.,
- svi pripadnici Vialaba koji u toku obavljanja svakodnevnih aktivnosti komuniciraju sa korisnicima usluga.

### 6.1 Utvrđivanje potreba i zahtjeva korisnika usluga

Podaci o potrebama i zahtjevima korisnika usluga, kao i mogućnostima i načinima za ispunjenje tih zahtjeva, dobijaju se na osnovu analize:

- rezultata realizacije usluga u prethodnom periodu,

**Kontrolisana kopija, zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!**

<b>ViaLab</b>	<b>ODNOSI SA TRŽIŠTEM/OKRUŽENJEM I RJEŠAVANJE PRIGOVORA</b>	Broj dokumenta	Plab-03
		Datum prvog izdanja	01.06.2021.
		Broj/datum važećeg izdanja	02/27.09.2021.
		Str./ukupno str.	5/9

- stepena zadovoljstva korisnika preko Ankete za mjerenje zadovoljenja korisnika **O-03/01** i Evidencije za mjerenje zadovoljenja korisnika O-03/02 i njihovih ocjena, predloga i sugestija,
- podataka o domaćem i stranom tržištu prodaje i nabavke (podaci o potencijalnim korisnicima, podaci o konkurenciji, njenom uticaju i prisustvu na tržištu, podaci o ograničenjima i uslovima pružanja usluga na određenim tržištima),
- sopstvenih kapaciteta za pružanje usluga,
- tehničkih propisa i standarda (međunarodnih i domaćih) koji su na snazi ili u pripremi (vezanih za tehničke zahtjeve, bezbjednosne zahtjeve i zahtjeve zaštite zdravlja čovjeka i čovjekove okoline), uz angažovanje pravnih savjetnika, ukoliko je to potrebno,
- primjedbi i komentara, pisanih ili usmenih prigovora, kao i prigovora koje korisnici usluga nijesu iskazali, ali postoje saznanja o njihovom postojanju,
- podataka prikupljenih direktnim kontaktom sa korisnicima tokom obavljanja svakodnevnih aktivnosti na terenu ili u laboratoriji,
- inicijativa zaposlenih u Vialabu za određene tržišne aktivnosti,
- zahtjeva proisteklih iz promjene zakona, propisa i standarda;
- zahtjeva proisteklih iz potreba same organizacije.

Analizu vrše Koordinator sistema menadžmenta, Rukovodilac laboratorije i Direktor Viamonta. Rezultati analize, prihvaćeni i odobreni od strane direktora, koriste se kao ulazni zahtjevi pri planiranju realizacije usluge.

## 6.2. *Prezentacija i reklamiranje usluga Vialaba*

Prezentacija usluga ima za cilj:

- upoznavanje korisnika usluga, koji već imaju ugovor o poslovno – tehničkoj saradnji sa Vialabom, tako i potencijalnih korisnika usluga, sa delatnošću i uslugama Vialaba;
- stvaranje i održavanje imidža Vialaba;
- održavanje vodećeg mjesta na tržištu za postojeće usluge, kao i eventualno osvajanje novog tržišta.

Prezentacije se najčešće obavljaju preko sredstava javnog informisanja.

**Kontrolisana kopija, zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!**

<b>ViaLab</b>	<b>ODNOSI SA TRŽIŠTEM/OKRUŽENJEM I RJEŠAVANJE PRIGOVORA</b>	Broj dokumenta	Plab-03
		Datum prvog izdanja	01.06.2021.
		Broj/datum važećeg izdanja	02/27.09.2021.
		Str./ukupno str.	6/9

Promotivnim aktivnostima bilo koje vrste prethodi prikupljanje i analiziranje povratnih informacija od korisnika usluga, kako bi odgovorna lica utvrdila stvarni kvalitet usluga, što je preduslov za poboljšanje kvaliteta usluga i osnova propagandnih aktivnosti.

Za reklamiranje se koriste dva kanala komuniciranja: lični – kada se putem ličnog kontakta telefonom ili dopisom vrši reklamiranje usluga, i opšti – kada se za to koriste sredstva javnog informisanja (novine, časopisi, radio, televizija i sl). kada se želi da se o laboratoriji uz korisnike usluga, informiše i šira javnost.

Rukovodstvo Vialaba razmatra efekte promotivno – propagandnih aktivnosti u smislu:

- ispunjenja cilja promocije, tj. da li su potencijalni korisnici usluga upoznati sa uslugama,
- porasta interesa za uslugama,
- postojanja negativnih reakcija na promotivne aktivnosti,
- potrebe za ponavljanjem aktivnosti,
- potrebe za korektivnim mjerama.

### 6.3. Komunikacija (saradnja) sa korisnicima

Rukovodilac laboratorije u komunikaciji sa korisnikom usluga prima i razjašnjava sve sporne zahtjeve prije početka ispitivanja, tokom ispitivanja i prilikom davanja konačnog Izveštaja o ispitivanju.

Laboratorija uspostavlja i primjenjuje efikasan način komunikacije sa korisnikom:

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

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

Korisniku se omogućava pristup u laboratoriji, ukoliko on to zahtjeva, radi prisustvovanja ispitivanjima koja se za njega obavljaju. Pri tome korisnik potpisuje izjavu o povjerljivosti za treća lica – O - 40 Praćenje posjetilaca.

<b>ViaLab</b>	<b>ODNOSI SA TRŽIŠTEM/OKRUŽENJEM I RJEŠAVANJE PRIGOVORA</b>	Broj dokumenta	Plab-03
		Datum prvog izdanja	01.06.2021.
		Broj/datum važećeg izdanja	02/27.09.2021.
		Str./ukupno str.	7/9

#### 6.4. Evidencija prigovora

Ukoliko laboratorija Vialab primi prigovor, prvi korak je procjena da li je taj prigovor u vezi sa laboratorijskim aktivnostima ili ne. Ako jeste, prigovor se prihvata i nastavlja se dalji postupak.

Prijem prigovora vrši Rukovodilac laboratorije, evidentiranje se vrši na obrascu **O-03/04**. Prigovor se u pisanoj formi predaje Laboratoriji lično/poštom/na e-mail [viamont.me@gmail.com](mailto:viamont.me@gmail.com) ili putem telefona +382/68-806-651. Svi prigovori primljeni telefonskim putem se evidentiraju, ali se u postupak ne uzimaju ukoliko se ne dostavi u pisanom obliku prigovor.

Kako bi se prihvatio i vrednovao prigovora mora da sadrži sledeće:

- Razlog prigovora,
- Identifikaciju i podatke za kontakt osobe ili firme koja podnosi prigovore,
- Kontakt osobe koja može pomoći laboratoriji prilikom prikupljanja dodatnih informacija o prigovoru.

Koordinator za sisteme menadžmenta evidentira dostavljeni prigovor i izdaje nalog za provjeru, koju dostavlja rukovodiocu laboratorije.

U ugovoru koji laboratorija sklapa sa korisnicima jasno je definisan način na koji im se dostavljaju informacije o podnošenju prigovora.

U Evidenciji prigovora **O-03/05** Koordinator sistema menadžmenta evidentira prigovor, gdje upisuje redni broj prigovora, podatke o podnosiocu prigovora, uzrok prigovora.

#### 6.5. Provjera navoda prigovora

Rukovodilac laboratorije daje nalog za provjeru navoda na obrascu (**O-03/04**) ispitivaču koji nije uključen u predmet na koje se odnosi prigovor, ali dobro poznaje oblast/aktivnosti na koju se isti odnosi. Prigovor se uzima u razmatranja najduže 15 dana od dana dostavljanja Izvještaja o ispitivanju. Rukovodilac laboratorije provjerava da li je dokumentacija kompletna u vezi sa prigovorom i ako nije traži dopunu dokumentacije od od samog podnosioca istog.

<b>ViaLab</b>	<b>ODNOSI SA TRŽIŠTEM/OKRUŽENJEM I RJEŠAVANJE PRIGOVORA</b>	Broj dokumenta	Plab-03
		Datum prvog izdanja	01.06.2021.
		Broj/datum važećeg izdanja	02/27.09.2021.
		Str./ukupno str.	8/9

#### 6.6. Predlog rješenja prigovora

Ispitivač koji je dobio zadatak da provjeri osnovanost prigovora zajedno sa ispitivačem koji je vršio ispitivanje na koji se prigovor odnosi priprema Rukovodiocu laboratorije izvještaj sa predlogom za rešavanje istog (**O-03/04**). Konačnu odluku donosi Rukovodilac laboratorije i potom se pristupa rješavanju. Laboratorija može:

1. Odbiti prigovor,
2. Prihvatiti prigovor i preduzeti mjere.

#### 6.7. Rješavanje prigovora

Rukovodilac laboratorije daje nalog za reviziju Izvještaja u slučaju opravdanosti prigovora i obavještava klijenta (uz eventualno nov Izvještaj o ispitivanju) o ishodu njegovog prigovora.

Rješavanje prigovora obuhvata, ali se ne ograničava na:

- analizu svih relevantnih činjenica i dokumentacije, u cilju istraživanja uzroka,
- utvrđivanje uzroka prigovora,
- utvrđivanje opravdanosti prigovora
- formiranje izvještaja o prigovoru na obrascu **O-03/04**,
- formiranje odgovora podnosiocu prigovora (slobodna forma) ne duže od 60 dana, od dana kada je prigovor evidentiran.

Za svaki prigovor formira se poseban predmet sa oznakom predmeta prigovora i u njega ulažu sva dokumenta u vezi sa predmetom. Predmet sadrži listu priloženih dokumenata iz koje se može utvrditi hronološki redosled pripadajućih zapisa.

Izvještaj o prigovoru, sa pratećom dokumentacijom dostavlja se Rukovodiocu laboratorije.

Ukoliko je potrebno podnosilac prigovora se informiše o napredovanju i ishodu za isto.

#### 6.7. Korektivne mjere

**Kontrolisana kopija, zabranjeno neovlašćeno umnožavanje!**

<b>ViaLab</b>	<b>ODNOSI SA TRŽIŠTEM/OKRUŽENJEM I RJEŠAVANJE PRIGOVORA</b>	<b>Broj dokumenta</b>	<b>Plab-03</b>
		<b>Datum prvog izdanja</b>	<b>01.06.2021.</b>
		<b>Broj/datum važećeg izdanja</b>	<b>02/27.09.2021.</b>
		<b>Str./ukupno str.</b>	<b>9/9</b>

Sprovode se korektivne mjere u cilju otklanjanja utvrđene neusaglašenosti, kao i mjere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo korisnika usluge, kao i ponovna analiza rizika.

Izveštaj o sprovedenim korektivnim mjerama zajedno sa izvještajem o prigovoru sačinjava, ispitivač koji nije uključen u laboratorijske aktivnosti na koje se prigovor odnosi.

Izveštaj o sprovedenim korektivnim mjerama zajedno sa izvještajem o prigovoru se dostavlja Rukovodiocu laboratorije.

#### 6.8. Izveštavanje o prigovoru

O svakom prigovoru izveštava se i Koordinator za sisteme menadžmenta, i predstavlja dio aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva. Koordinator za sisteme menadžmenta obraća pažnju i na prigovore koji nijesu dostavljeni u pisanoj formi, da bi se sa njima postupalo kao sa mjerama poboljšavanja i uključile u analizu rizika.

## 7. ZAPISI

Iz ove procedure proizilaze sledeći zapisi:

<b>R.br.</b>	<b>Oznaka</b>	<b>Naziv</b>
1.	<i>O-03/01</i>	Anketa za mjerenje zadovoljenja korisnika
2.	<i>O-03/02</i>	Evidencija mjerenja zadovoljenja korisnika
3.	<i>O-03/03</i>	Praćenje posjetilaca
4.	<i>O-03/04</i>	Prigovor korisnika
5.	<i>O-03/05</i>	Evidencija prigovora korisnika