	Ime i prezime	*Funkcija*	*Datum*	*Potpis*
Izradio	Marina Međedović	Predstavnik rukovodstva za kvalitet	9.1.2026.	
Odobrio	Milica Popović	Direktor	10.1.2026.	

** Ovaj dokument je važeći bez potpisa osoba koje su izradile i odobrile dokument*

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE

Ovom procedurom se propisuje postupak za primanje, vrednovanje i donošenje odluka o prigovorima kako na izvršenu uslugu uključujući rezultate ispitivanja tako i na ostale elemente aktivnosti Laboratorije, kao i da se utvrde odgovornosti i ovlašćenja za izvršavanje ovih aktivnosti u Labaratoriji za geomehanička ispitivanja Geoprojekta d.o.o.

Procedura za postupanje sa prigovorima je dostupna bilo kojoj zainteresovanoj strani na njen zahtjev i nalazi se na web stranici Geoprojekta.

2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- MEST EN ISO/IEC 17025:2018 Opšti zahtjevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje
- Poslovnik o kvalitetu, Po.820.01

3. DEFINICIJE

Prigovor - Iskaz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije upućen laboratoriji u vezi sa aktivnostima ili rezultatima te laboratorije, na koji se očekuje odgovor.

4. TOK PROCEDURE

Ukoliko korisnik, ima prigovor na rezultate ispitivanja ili na ostale laboratorijske aktivnosti, u obavezi je da prigovor dostavi u pisanoj formi. Ukoliko korisnik prigovor uputi usmenim putem (u direktnom razgovoru ili telefonom), Šef laboratorije obavještava korisnika da usmene navode mora da potvrdi pisanim putem. Prigovori se upućuju na adresu Laboratorije (Baku 130, Podgorica), neposrednom predajom u prostorije ili putem e-mail-a (laboratorija@geoprojekt.me). Poželjno je da prigovori budu jasni, argumentovani, precizno definisani i praćeni dokazima. Šef laboratorije pisanim putem na Memorandumu Geoprojekta potvrđuje podnosiocu prigovora da je Laboratorija primila prigovor i da se isti odnosi na aktivnosti sprovedene u Laboratoriji. Ukoliko se prigovor ne odnosi na aktivnosti sprovedene u Laboratoriji o tome se podnosilac prigovora takođe obavještava. Svi prigovori na rad Laboratorije se evidentiraju u Knjizi evidencije prigovora, Za.790.01.

Ukoliko se analizom prigovora utvrdi da prigovor nije u potpunosti jasan ili ne sadrži dovoljno podataka na osnovu kojih je moguće pokrenuti postupak za rješavanje, Šef laboratorije stupa u kontakt sa podnosiocem prigovora, radi dopune podataka kojima će se prigovor kompletirati.

Šef laboratorije/Odgovorni inženjer zajedno sa direktorom razmatraju osnovanost prigovora i donose Odluku da li je prigovor osnovan ili ne. Ukoliko prigovor nije osnovan Šef laboratorije šalje korisniku Odluku o neprihvatanju prigovora na Memorandumu Geoprojekta koju potpisuje direktor. Uz odluku o neprihvatanju prigovora podnosiocu prigovora se dostavljaju dokumentovani dokazi o neopravdanosti prigovora.

Ukoliko se analizom utvrdi da je prigovor opravdan, Šef laboratorije obavještava podnosioca prigovora na Memorandumu da je prigovor usvojen i da je rješavanje u toku. Rješavanje prigovora ne smije da se odlaže. Direktor formira komisiju (slobodna forma zapisa) za rješavanje prigovora. Komisiju za prigovore sačinjavaju Šef laboratorije, Predstavnik rukovodstva za kvalitet, i po potrebi osoblje Laboratorije koje nije bilo uključeno u obavljanju laboratorijskih aktivnosti na koje se prigovor odnosi. Komisija za rješavanje prigovora prikuplja sve neophodne informacije od osoblja koje je neposredno bilo uključeno ili povezano sa laboratorijskim aktivnostima koje su predmet prigovora. Ukoliko se prigovor odnosi na tačnost rezultata laboratorijskih ispitivanja mjere za rješavanje obuhvataju: provjeru zapisa, ponovne proračune, ponovno ispitivanje i upoređivanje dobijenih rezultata i dr. a ukoliko je

izvodljivo vrše se ponovna ispitivanja istom ili drugom metodom. Sve mjere koje se primjenjuju za rješavanje prigovora moraju biti dokumentovane.

Prilikom rješavanja prigovora ukoliko se za tim ukaže potreba mogu da se angažuju i laboratorije treće strane.

Po izvršenoj analizi, Komisija za rješavanje prigovora sačinjava Izvještaj o ishodu prigovora na Memorandumu koji svojim potpisom verifikuje direktor i isti se dostavlja podnosiocu prigovora. Kao prilog ovog Izvještaja nalaze se dokumentovani dokazi sprovedenih korektivnih mjera koje su preduzete za rješavanje prigovora.

Laboratorija vodi i čuva zapise o svim aktivnostima preduzetim u vezi sa rješavanjem prigovora i sve korektivne mjere preduzete prilikom rješavanja prigovora.

4. ZAPISI

Naziv	Oznaka	Period čuvanja	Mjesto čuvanja
Knjiga evidencije prigovara	Za.790.01	Redovno se ažurira	Laboratorija

LISTA IZMJENE DOKUMENTA

RB	Poglavlje/Strana	Opis izmjene	Datum	Potpis
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				