

Sadržaj:

1	Predmet pravilnika i područje primene.....	2
2	Ovlašćenja	2
3	Opis postupka	2
4	Zapisi.....	3
5	Ostala relevantna dokumenta.....	3
6	Primaoci	3
7	Odredba o primenljivosti dokumenta.....	3

Rezime izmena:

- iz dokumenta ukolonjene aktivnosti u vezi kontrolisanja s obzirom da je ukonira akreditacija za Kontrolno telo.

IZRADIO : MILAN SAVIĆ, POMOĆNIK RUKOVODIOCA OBEZBEĐENJA KVALITETA

PREISPITAO: ZORAN VUKOVIĆ, DIREKTOR SIQ BEOGRAD D.O.O.

ODOBRIO: ZORAN VUKOVIĆ, DIREKTOR SIQ BEOGRAD D.O.O.

1 Predmet pravilnika i područje primene

Ovaj Pravilnik definiše ovlašćenja i procedure u slučaju prigovora i žalbe na odluke laboratorije.

Uredbe i procedure delovanja laboratorije su detaljno navedeni u pravilnicima i uputstvima, koji se bave određenim elementima sistema kontrole i kontrole područja, kao i uputstva za rad osoblja SIQ Beograd.

2 Ovlašćenja

Prigovore i žalbe rešava Komisija za prigovore i žalbe (u daljem tekstu: komisija) koja se sastoji od 3 člana. Sastav komisije čine predsednik, koji je stalni član, i dva člana koja se biraju. Direktor SIQ d.o.o. Beograd je predsednik komisije, a članovi komisije se biraju u zavisnosti od predmeta i složenosti prigovora/žalbe i mogu biti: rukovodilac laboratorije, odnosno ispitivači, koji nisu bili deo postupka vezanog na prigovor i žalbu, pomoćnik rukovodioca obezbeđenja kvaliteta, rukovodilac obezbeđenja kvaliteta i direktor SIQ Ljubljana.

3 Opis postupka

Ako se naručilac ispitivanja ne slaže sa zaključkom i nalazima laboratorije, ima pravo da podnese prigovor ili žalbu Komisiji za žalbe.

Naručilac može da izrazi nezadovoljstvo u vezi sa aktivnostima laboratorije i da podnese žalbu ako misli da je učinjena povreda postupka pri izradi izveštaja ili ako se ne slaže sa rezultatima ispitivanja. Žalba se može izjaviti u roku od 15 dana od dana prijema izveštaja o ispitivanju. Naručilac mora dokumentovati prigovore i žalbe (priložiti materijalne dokaze, stručna mišljenja, ekspertize o spornom pitanju) i mora se opredeliti u kojoj fazi postupka ispitivanja smatra da je oštećen, odnosno da specificira aktivnosti laboratorije na koje se odnosi prigovor.

Kad god je to moguće, SIQ Beograd obaveštava naručioca o prijemu prigovora ili žalbe.

Sa žalbama na zaključke i odluke laboratorije se postupa tako da se izbegne sudski spor, ukoliko je moguće. Sa svakom žalbom ili prigovorom se postupa i na operativnom nivou, da bi se otklonile moguće neusaglašenosti koje su bile uzrok za žalbu ili prigovor. Prigovore i žalbe rešava komisija za prigovore i žalbe.

Komisija za prigovore i žalbe odlučuje na sednici koju saziva predsednik komisije, na koju je pozvan naručilac ili njegov zastupnik i tehnički rukovodilac odgovarajućih usluga kontrole.

Komisija mora da donese odluku u roku od 30 dana od dana prijema prigovora ili žalbe.

Komisija može zahtevati od naručioca da dopune prigovor ili žalbu.

Komisija donosi odluku uz saglasnost svojih članova.

Komisija može:

- odbaciti prigovor ili žalbu kao neosnovanu,
- uvažiti prigovor ili žalbu.

Odluka komisije mora sadržati objašnjenje.

Kad god je to moguće SIQ Beograd zvanično obaveštava podnosioca prigovora ili žalbe o kraju procesa postupanja sa prigovorima i žalbama.

Troškove dodatnih aktivnosti u slučaju uvažavanja prigovora ili žalbe snosi SIQ, u suprotnom troškove snosi naručilac. Odredba o refundaciji ili plaćanju troškova mora biti navedena u odluci komisije za prigovore i žalbe.

Odluka komisije je konačna.

4 Zapisi

Dokumenti naručilaca se čuvaju u zasebnom dosijeu u kancelariji direktora.

Komisija upisuje svaku primljeni prigovor i žalbu u knjigu prigovora i žalbi, koja se nalazi kod poslovnog administratora.

Komisija na svojim sastancima vodi zapisnike i čuva ih u arhivi kod direktora.

Predmet rešavanja prigovora i žalbi obavezno sadrži: pisani prigovor/žalbu, sva relevantna dokumenta prikupljena u postupku koja se odnose na rešavanje prigovora/žalbe, izveštaj komisije o svom radu, odgovor podnosiocu prigovora/žalbe, obaveštenje o odluci prigovora/žalbe, specifikaciju mera koje su određene da se preduzmu i informacije o preduzetim merama.

Dokumenti i zapisi u vezi sa diskusijama na sastancima komisije su strogo poverljivi i označeni kao takvi.

5 Ostala relevantna dokumenta

SR900 Priručnik o kvalitetu

SN029RS Upravljanje neusaglašenim radom i preventivno delovanje (dokument BR011 je izveden iz dokumenta CR105 – tačka 4.2.2.)

TN016RS Sprovođenje ispitivanja proizvoda

6 Primaoci

Primaoci dokumenta:

- pomoćnik rukovodioca obezbeđenja kvaliteta (original),
- članovi komisije, rukovodilac laboratorije, ispitivači, direktor (obaveštenje putem elektronske pošte),
- poslovni administrator

7 Odredba o primenljivosti dokumenta

Ovo izdanje Pravilnika se primenjuje od dana, 05.02.2024. godine kada je objavljen među sistemskim dokumentima.