

OPŠTE ODREDBE SRBOLAB DOO OGRANAK KONTROLNO TELO

1. Obim i obavljanje zadataka

Kontrolno telo je odgovorno za obavljanje zadataka koji su mu povereni, u skladu sa prihvaćenom ponudom ili ugovorom. Postupaće prema uputstvima samo jednog nalogodavca koji može predstavljati nekoliko zainteresovanih strana, kako bi se izbegle razlike u sadržaju uputstava.

2. Tehnička dokumentacija za predmete kontrolisanja

Ako drugačije nije dogovoreno, prateća tehnička dokumentacija treba da se dostavi Kontrolnom telu unapred, najkasnije pre početka uzorkovanja, ispitivanja i/ili kontrolisanja.

3. Vlasništvo i upotrebna prava

Klijent ima pravo da koristi rezultate obavljenog uzorovanja, ispitivanja i/ili kontrolisanja u namenjenju ili specijalno dogovorenu svrhu. Klijent će koristiti dobijene rezultate tako da ne mogu biti pogrešno protumačeni ili zloupotrebljeni na bilo koji način. Klijent ima pravo da reprodukuje dobijene Izveštaje/Zapisnike/Sertifikate o kontrolisanju u celosti. Drugačija upotreba zahteva saglasnost Kontrolnog tela. Dokumentom o kontrolisanju SRBOLAB DOO Ogranak KT potvrđuje da je predmet kontrolisanja – u vreme, na mestu i pod uslovima pod kojima je kontrolisanje izvršeno – pokazao stanje izneto u izdatom dokumentu. Dokumentacija o kontrolisanju dostaviće se drugim učesnicima u poslu samo na zahteva korisnika usluge. Ugovor između korisnika i neke treće strane (kupoprodajni ugovor i sl.), ukoliko ga SRBOLAB DOO Ogranak KT dobije na uvid, smatraće se samo informacijom i neće imati uticaja na obim kontrolisanja i obaveze prihvaćene od strane SRBOLAB DOO Ogranak KT.

4. Nepriistrasnost i objektivnost

Kontrolno telo je odgovorno za nepriistrasnost svojih aktivnosti uzorkovanja, ispitivanja i/ili kontrolisanja i ne dozvoljava da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci kompromituju nepriistrasnost i objektivnost. Rukovodstvo Kontrolnog tela neprestano preispituje i upravlja rizicima po nepriistrasnost kontrolisanja.

5. Poverljivost

Za navedeni posao obezbeđeno je potpuno osiguranje poverljivosti, ako nije drugačije dogovoreno. Kontrolno telo je pravno odgovorno za upravljanje svim informacijama, dobijenim ili nastalim tokom izvođenja aktivnosti uzorkovanja, ispitivanja i/ili kontrolisanja za klijenta. Sa informacijama o klijentu, koje su dobijene iz drugih izvora, postupa se kao sa poverljivim informacijama. Kada se od Kontrolnog tela zakonom ili na osnovu ovlašćenja proisteklih iz ugovorenih obaveza zahteva da objavi poverljive informacije, klijenti će biti obavesteni o datim informacijama, osim ako je to zabranjeno propisima. Osim klijenata, vlasnika/korisnika predmeta kontrolisanja, pravo uvida u rezultate uzorkovanja, ispitivanja i/ili kontrolisanja ima Akreditaciono telo Srbije, na osnovu Ugovora o akreditaciji potpisanim sa SRBOLAB DOO Ogranak KT, Agencija za bezbednost saobraćaja, kao i pravosudni i drugi organi vlasti.

Srbobran, Turijski put 17

6. Odgovornost za kvalitetno izvršenje usluge

Kontrolno telo je obezbedilo adekvatnu Polisu odgovornosti za pokrivanje odgovornosti koje nastaju iz njegovog poslovanja. Korisnik usluge je u obavezi da obezbedi uslove za nesmetano obavljanje kontrolisanja. SRBOLAB DOO Ogranak KT se ne može smatrati odgovornim za ne izvršavanja zahteva korisnika usled ograničenja koje je na njihovo sprovođenje stavila neka treća strana. Kontrolno telo je obavezno da bez odlaganja obavesti korisnika usluge o svakoj neusaglašenosti ili problemu koji se pojavi u toku kontrolisanja.

7. Rokovi obavljanja usluge

Poslovi se obavljaju u rokovima navedenim u ugovorima/ponudama ili sporazumno. Korisnik usluge je obavezan da dogovorenu cenu usluge plati u zakonskom roku.

8. Prigovori i žalbe

Kontrolno telo poseduje utvrđen, dokumentovan process za prijem, vrednovanje i donošenje odluke o prigovoru i žalbama. Opis procesa postupanja sa prigovorima i žalbama je na raspolaganju svim zainteresovanim stranama, na zahtev.

Ovi opšti uslovi su sastavni deo svake ponude/ugovora zaključenog sa korisnikom usluga SRBOLAB DOO Ogranak KT.

Rev. 02.09.2021.

 SRBOLAB DOO FEKETIĆ OGRANAK KONTROLNO TELO		Izdanje: 2
		Verzija: 0
Oznaka: QP-SL-21	Datum: 1.9.2021.	Elektronska verzija

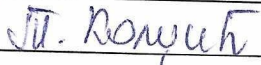
Dostupnost dokumenta:

☒ Svim zaposlenim u akreditovanom delu

PROCEDURA ZA REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

Napomena:

Pre upotrebe dokumenta, proveriti da li se radi o važećem izdanju dokumenta

	IZRADIO <i>Izvršni direktor kvaliteta</i>	PREGLEDAO <i>Angažovani Pravnik Preduzeća</i>	ODOBRIO <i>Direktor</i>
Ime i prezime	Tatjana Koldžić	Milana Desnica	Stevan Stojanović
Potpis			

1. Predmet procedure

Predmet ove procedure je definisanje aktivnosti rešavanja prigovora upućenih Srbolabu doo, Ogranku Kontrolno telo od strane bilo koje osobe ili organizacije a u vezi aktivnosti Kontrolnog tela, kao i aktivnosti rešavanja žalbi korisnika usluga kontrolisanja.

2. Područje primene

Ova procedura primenjuje se u Srbolab doo Feketić, Ogranak Kontrolno telo.

3. Veza sa drugim dokumentima

Pri izradi ove procedure korišćeni su sledeći dokumenti:

- SRPS ISO/IEC 17000 Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi.
- SRPS ISO/IEC 17020, Ocenjivanje usaglašenosti – Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje
- važeći Zakon o opštem upravnom postupku

Kada se navode datirane reference primenjuje se isključivo citirano izdanje. Kada se navode nedatirane reference primenjuje se najnovije izdanje referentnog dokumenta (uključujući i njegove izmene).

4. Termini, definicije i skraćenice

4.1 Termini i definicije

Termini i definicije korišćeni za potrebe ove procedure su:

Prigovor: Izraz nezadovoljstva, osim žalbi, upućen Srbolab doo Feketić od strane bilo koje osobe ili organizacije u vezi sa aktivnostima Kontrolnog tela na koji se očekuje odgovor.

Žalba: Zahtev isporučioca predmeta ocenjivanja usaglašenosti Srbolab doo Feketić da Kontrolno telo ponovo razmotri odluku koju je doneo u vezi sa tim predmetom.

4.2 Skraćenice

Kontrolno telo – Srbolab doo Feketić, Ogranak Kontrolno telo

Tehnički rukovodilac – Tehnički rukovodilac za vozila i/ili Tehniki rukovodilac za poljoprivredu

5. Odgovornost

Primarnu odgovornost za izradu, održavanje i sprovođenje ove procedure ima Direktor.

6. Rešavanje prigovora i žalbi

6.1 Rešavanje prigovora

Bilo koja osoba ili organizacija može podneti prigovor Kontrolnom telu u vezi sa aktivnostima kontrolisanja.

Prigovor se podnosi usmeno, telefonom, e-mailom ili pisanim putem. Sve prigovore kao i datume njihovog dospeća u Kontrolno telo, administrativno-tehnički sekretar evidentira u obrascu QO-SL-21-01 Evidencija prigovora ili žalbi, dodeljujući im odgovarajući broj, i otvara po pravilu dosije prigovora i dostavlja ga bez odlaganja, Predsedniku komisije za rešavanje prigovora.. Prigovori korisnika usluga kontrolisanja iz oblasti vozila koji se odnose na uglavnom štamparske greške u izdatim Uverenjima o ispravnosti vozila se primaju usmeno, pisanim putem ili e-mailom i evidentiraju od strane administrativno-tehničkih sekretara u *QO.SL.21.01 Evidenciju prigovora i žalbi*. Zaposleni koji je primio prigovor – usmeno, telefonom, mailom, kontaktira Tehničkog rukovodioca za vozila i kontrolora koji je obavio kontrolisanje da izvrše proveru predmetnog dosijea kontrolisanja i javlja administrativno – tehničkom sekretaru da evidentira prigovor. Razmatraju se od strane kontrolora koji je obavio kontrolisanje i Tehničkog rukovodioca za vozila, mišljenje da li je prigovor opravdan ili ne se unosi u navedenu Evidenciju prigovora i žalbi, kao i analiza, zaključak i potrebna mera za rešavanje prigovora. Izveštaj o rešavanju prigovora (isti postupak je propisan i za žalbe) se takođe evidentira u Evidenciju prigovora i žalbi i u prethodnom period je to uvek bilo: Izvršena ispravka podataka i izdavanje novih dokumenata (Uverenja o ispravnosti vozila I Izveštaja o kontrolisanju).

Za druge vrste prigovora, rešavanje se odvija u nadležnosti komisije. Predsednik Komisije za rešavanje prigovora je Direktor, koji je odgovoran za sprovođenje postupka rešavanja prigovora, prikupljanje, verifikaciju svih potrebnih informacija za validaciju prigovora. On bira još dva člana, za svaki slučaj pojedinačno, u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti uzimajući u obzir odsustvo poslovnog interesa i činjenicu da članovi Komisije ne smeju biti osobe koje su posredno ili neposredno bile uključene ili povezane sa aktivnostima koje su predmet prigovora. Jedan član obavezno bude pravnik koga angažuje Preduzeće. Članovi komisije će zajedno sa njim istraživati i odlučivati o predmetnom prigovoru. Direktor će potvrditi korisniku koji je podneo prigovor prijem i da li je predmet prigovora iz delokruga odgovornosti Kontrolnog tela, i obavestiti ga o roku u komeće biti rešen. U vezi predmeta prigovora, Komisija može zatražiti dodatne informacije i zapise od podnosioca prigovora i Izvršnog direktora kvaliteta. Rok za donošenje odluke o načinu rešavanja prigovora je 15 dana od dana prijema prigovora.

Ako postoji neka nejasnoća u podacima koje je podnosilac naveo, Komisija zadužuje usmeno Izvršnog direktora kvaliteta da ga pozove radi dopunskih informacija. Svi navodi u Izjavi prigovora moraju biti detaljno analizirani od strane Izvršnog direktora kvaliteta i Tehničkog rukovodioca na čiju oblast se prigovor odnosi, upoređeni sa postojećim podacima u dosijeu o dotičnim aktivnostima uzorkovanja, ispitivanja, kontrolisanja. Zaključci ovog preispitivanja moraju biti dostavljeni Komisiji u što kraćem roku, ne dužem od 3 dana.

U postupku rešavanja prigovora, ako se utvrdi opravdanost prigovora, komisija donosi Odluku o preduzimanju neke od sledećih aktivnosti:

- da se predloži rukovodstvu Kontrolnog tela da izvrši izmene u Procedurama i/ili Uputstvima i/ili Zapisima koji se odnose na aktivnost/aktivnosti koje su predmet prigovora, uz sačinjavanje zapisa Izveštaj o neusaglašenosti, i evidentiranje u Evidenciji neusaglašenosti.
- da se sprovede vanredna interna provera;

- da se zatraži mišljenje nadležnih referentnih institucija za aktivnosti iz njihovog delokruga nadležnosti, koje su predmet prigovora.

U slučaju opravdanosti prigovora podnosiocu se dostavlja pisani izveštaj o preduzetim merama (u slobodnoj formi) u roku od 30 dana od evidentiranja prijema prigovora. U slučaju da je, po oceni komisije, prigovor neopravdan, podnosilac se obaveštava u roku od 20 dana da je prigovor neosnovan i odbijen. Rezultat istraživanja Komisije i donešena Odluka o rešavanju prigovora nikad nisu diskriminatorske. Potpisom Direktora na Odluci osigurava se da su preduzete sve predviđene mere. Čuvanje zapisa koji se odnose na prigovor vrši se u dosijeu prigovora, koji ima isti identifikacioni broj kao i predmetni prigovor u Evidenciji prigovora ili žalbi, i skeniran se čuva u folderu „Prigovori i žalbe“ u elektronskoj Arhivi. U slučaju prigovora na greške u Uverenjima o ispravnosti izdatim nakon kontrolisanja iz oblasti vozila, korisnik bude obavešten na isti način na koji je podneo prigovor o ishodu rešavanja prigovora.

Propratno pismo potpisuje Direktor, ono se evidentira u knjizi pošte administrativno-tehničkog saradnika, sa navođenjem datuma dostavljanja.

Dosije prigovora mora najmanje da sadrži:

- Izjava prigovora
- Sastav Komisije za rešavanje prigovora
- Dopis Direktora korisniku o potvrdi prijema prigovora
- Sva relevantna dokumenta koja se odnose na njegovo rešavanje
- Odluku o rešavanju prigovora
- Dostava Odluke o načinu rešavanja prigovora od strane Direktora.

6.1.1 Preduzimanje mera nakon rešavanja prigovora

Razmatranjem i rešavanjem prigovora, Kontrolno telo dolazi i do saznanja koja koristi za poboljšanje sopstvenog sistema menadžmenta.

Kao posledicu istraživanja Komisije za rešavanje prigovora i samog rešavanja prigovora Kontrolno telo može preduzeti neke od aktivnosti, kao što su:

- Izmene podataka u izdatom Uverenju o ispravnosti i Izveštaju o kontrolisanju (za vozila) i izdavanje novih dokumenata
- korektivne mere u cilju otklanjanja utvrđene neusaglašenosti;
- preventivne mere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo korisnika usluga uzorkovanja, ispitivanja, kontrolisanja;
- ocenu efikasnosti preduzetih korektivnih i preventivnih mera u cilju poboljšanja sistema menadžmenta.

Mere se preduzimaju u skladu sa procedurom QP-SL-05, Procedura za korektivne i preventivne mere. Jednom godišnje se u okviru preispitivanja od strane rukovodstva, analiziraju prigovori, načine njihovog rešavanja i donete odluke, kao deo aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva.

6.2 Rešavanje žalbi

Posle dostavljanja podnosiocu zahteva Izveštaja o kontrolisanju, Sertifikata o kontrolisanju, postoji mogućnost da Podnosilac zahteva ima žalbu na rezultate kontrolisanja.

6.2.1 Rešavanje žalbi koje se odnose na rezultate kontrolisanja

Žalba se neposredno predaje ili šalje poštom na Srbolab doo Feketić, Turijski put bb, Ogranak Kontrolno telo.

Rok za podnošenje žalbe je 15 dana od datuma dostavljanja Izveštaja/Sertifikata o kontrolisanju, što Tehnički rukovodilac navede u Ponudi za zahtevanu vrstu usluge i/ili je navedeno u Ugovoru o pružanju usluga, odn. u Opštim odredbama Srbolab doo, koje se dostavljaju korisniku uz svaku ponudu i Ugovor, i u propratnom pismu o dostavljanju Izveštaja/Sertifikata.

Sve Izjave žalbe, kao i datume prispeća, administrativno-tenički sekretar evidentira u obrascu Evidenciji prigovora ili žalbi dodeljujući im odgovarajući broj i otvara dosije žalbe i dostavlja ga bez odlaganja Direktor. Direktor, koji je odgovoran za sprovođenje postupka rešavanja žalbi, prikupljanje, verifikaciju svih potrebnih informacija za validaciju žalbe, formira Komisiju za rešavanje žalbe, čiji je on predsednik. On bira još dva člana, za svaki slučaj pojedinačno, u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti, uzimajući u obzir odsustvo poslovnog interesa i činjenicu da članovi Komisije ne smeju biti osobe koje su posredno ili neposredno bile uključene ili povezane sa aktivnostima koje su predmet žalbe. Jedan član Komisije je obavezno pravnik koga angažuje Preduzeće. Članovi komisije će zajedno sa njim istraživati i odlučivati o predmetnoj žalbi.

Administrativno-tenički sekretar će potvrditi korisniku koji je podneo žalbu prijem i da li je predmet žalbe iz delokruga odgovornosti Kontrolnog tela, i obavestiti ga o roku u kome će žalba biti rešena.

U vezi predmeta žalbe Komisija može zatražiti dodatne informacije i zapise od podnosioca prigovora i Tehničkog rukovodioca za poslove na koje je iskazana žalba. Rok za donošenje odluke o načinu rešavanja žalbe je 15 dana od dana prijema žalbe.

Ako postoji neka nejasnoća u podacima koje je podnosilac naveo u obrascu, Komisija zadužuje usmeno Tehničkog rukovodioca da ga pozove radi dopunskih informacija. Svi navodi u Izjavi moraju biti detaljno analizirani od strane Tehničkog rukovodioca, upoređeni sa postojećim podacima u dosijeu o dotičnim rezultatima kontrolisanja. Zaključci ovog preispitivanja moraju biti dostavljeni Komisiji u što kraćem roku, ne dužem od 3 dana.

U postupku rešavanje žalbe, ako se utvrdi opravdanost žalbe, Komisija donosi odluku o preduzimanju neke od sledećih aktivnosti:

- da se ponavlja postupak kontrolisanja, ustanovljava se uzrok neusaglašenosti i sastavlja Izveštaj o neusaglašenosti. Izveštaj o neusaglašenosti, evidentira se u Evidenciji neusaglašenosti. Nakon ponovljenog postupka, sastavlja se novi Izveštaj o kontrolisanju, u roku ne dužem od 30 dana od datuma evidentiranja prijema žalbe, ukoliko ima realnih uslova da se u tom roku ponovi kontrolisanje, o čemu će se Tehnički rukovodilac dogovoriti sa Podnosiocem žalbe.

- da se, bez ponavljanja kontrolisanja izda novi Izveštaj/Sertifikat o kontrolisanju sa podacima iz postojećeg dosijea, sa potrebnim izmenama u roku ne dužem od 7 dana od datume evidentiranja prijema žalbe.

- da se zatraži mišljenje nadležnih referentnih institucija za aktivnosti iz njihovog delokruga nadležnosti, koje su predmet žalbe.

Uz novi Izveštaj se dostavlja propratno pismo – Odluka o rešavanju žalbe, koja nikad nije diskriminatorna, u kojoj se Podnosilac žalbe obaveštava o prihvatanju žalbe i obaveštava da je prethodno izdati Izveštaj/Sertifikat o kontrolisanju, nevažeći, a da ga zamenjuje novi sa navedenim brojem i datumom izdavanja. Potpisom Direktora na Odluci osigurava se da su preduzete sve predviđene mere. Čuvanje zapisa koji se odnose na žalbu vrši se u dosijeu žalbe, koji ima isti

identifikacioni broj kao i predmetna žalba u Evidenciji prigovora ili žalbi, i skeniran se čuva u folderu „Prigovori i žalbe“ u elektronskoj Arhivi Izvršnog direktora kvaliteta.

Propratno pismo potpisuje Direktor, ono se evidentira u knjizi pošte administrativno-teničkog sekretara, sa navođenjem datuma dostavljanja.

U slučaju da žalba po oceni Komisije nije u tom obimu da zahteva ponovno kontrolisanje, dostavlja se odgovor podnosiocu Izjave u vidu pisma sa svim potrebnim objašnjenjima u roku ne dužem od 20 dana, koji se evidentira u Evidenciji prigovora ili žalbi sa navođenjem datuma dostavljanja.

Evidencija izjave žalbi vrši se kroz dosije „Žalbe“ u elektronskoj Arhivi Izvršnog direktora kvaliteta.

Dosije žalbi mora najmanje da sadrži:

- Izjava žalbi
- Sastav Komisije za rešavanje žalbi
- Dopis Direktora korisniku o potvrdi prijema prigovora
- Sva relevantna dokumenta koja se odnose na njegovo rešavanje
- Odluku o rešavanju žalbe
- Dostava Odluke o načinu rešavanja žalbe od strane Direktora.

6.2.2 Preduzimanje mera nakon rešavanja žalbi

Razmatranjem i rešavanjem žalbi, Kontrolno telo dolazi i do saznanja koja koristi za poboljšanje sopstvenog sistema menadžmenta i metoda za kontrolisanje.

Kao posledicu istraživanja Komisije za rešavanje prigovora i samog rešavanja žalbi, Kontrolno telo može preduzeti neke od aktivnosti, kao što su:

- korektivne mere u cilju otklanjanja utvrđene neusaglašenosti;
- preventivne mere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo korisnika usluga uzorkovanja, ispitivanja, kontrolisanja;
- ocenu efikasnosti preduzetih korektivnih i preventivnih mera u cilju poboljšanja sistema menadžmenta.

Mere se preduzimaju u skladu sa procedurom QP-SL-05, Procedura za korektivne i preventivne mere.

Jednom godišnje Rukovodstvo Kontrolnog tela, u okviru preispitivanja od strane rukovodstva, analizira prigovore i žalbe korisnika, načine njihovog rešavanja i donete odluke, kao deo aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva.

7. Prilozi

Prilog 1 – Evidencija prigovora ili žalbi