

**Sadržaj:**

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

## Rezime izmena:

- Naziv dokumenta izmenjen
- U ta kama 1, 2, 3, 4, 5, 6 uneti su pojmovi laboratorija% i prigovor%
- U ta ki 2 je definisan sastav komisije
- U ta ki 3 je definisano da:  
šKad je to mogu e SIQ Beograd zvani no obaveztava podnosioca prigovora ili 0albe o prijemu prigovora ili 0albe.%
- šKad je to mogu e SIQ Beograd zvani no obaveztava podnosioca prigovora ili 0albe o kraju procesa postupanja sa prigovorima i 0albama.%
- U ta ki 3 je iz postupka izba eno da komisija mo0e da poniziti odluku kontrolnog tela i ostavljeno je da komisiji mo0e da odbaci ili uva0i prigovor/0albu
- U ta ki 4 je, u stavu etiri, definisano zta od zapisa mora da se sadr0i svaki predmet rezavanja prigovora ili 0albi
- U ta ki 5 uneto: sTN016RS Sprovo enje ispitivanja proizvoda%
- Definisani prijemnici.

IZRADIO : GORDANA REHAK, POMO NIK RUKOVODIOCA OBEZBE ENJA KVALITETA

PREISPITAO: ALJA PREGI, RUKOVODILAC OBEZBE ENJA KVALITETA

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

## **1 Predmet pravilnika i područje primene**

Ovaj Pravilnik definiše oblasť i procedure u sluđaju prigovora i žalbe na odluke laboratorije i kontrolnog tela.

Uredbe i procedure delovanja laboratorije i kontrolnog tela 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 kontrolori, 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 kontrolisanja ne slaže sa zaključkom i nalazima laboratorije i kontrolnog tela, ima pravo da podnese prigovor ili žalbu Komisiji za žalbe.

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

odložiti prigovor ili žalbu.

Odluka komisije mora sadržati obrazloženje.

Kad god je to mogu e SIQ Beograd zvanu no obaveztava podnosioca prigovora ili 0albe o kraju procesa postupanja sa prigovorima i 0albama.

Trozkove dodatnih aktivnosti u slu aju uva0avanja prigovora ili 0albe snosi SIQ, u suprotnom trozkove snosi naru ilac. Odredba o refundaciji ili pla anju trozkova mora biti navedena u odluci komisije za prigovore i 0albe.

Odluka komisije je kona na.

#### **4 Zapisi**

Dokumenti naru ilaca se uvaju u zasebnom dosijeu u kancelariji direktora.

Komisija upisuje svaku primljeni prigovor i 0albu u knjigu prigovora i 0albi, koja se nalazi kod poslovnog administratora.

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

Predmet rezavanja prigovora i 0albi obavezno sadr0i: pisani prigovor/0albu, sva relevantna dokumenta prikupljena u postupku koja se odnose na rezavanje prigovora/0albe, izveztaj komisije o svom radu, odgovor podnosiocu prigovora/0albe, obaveztenje o odluci prigovora/0albe, specifikaciju mera koje su odre ene da se preduzmu i informacije o preduzetim merama.

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

#### **5 Ostala relevantna dokumenta**

SR900 Priru nik o kvalitetu

SN029RS Upravljanje neusaglasenim radom i preventivno delovanje (dokument BR011 je izveden iz dokumenta CR105 . ta ka 4.2.2.)

TN016RS Sprovo enje ispitivanja proizvoda

BD006 Kontrolisanje bezbednosti i EMC svojstva elektri nih proizvoda

#### **6 Primaoci**

Primaoci dokumenta:

ó pomo nik rukovodioca obezbe enja kvaliteta (original),

ó lanovi komisije, rukovodilac i zamenik kontrolnog tela, kontrolori, direktor (obaveztenje putem elektronske pozte),

ó poslovni administrator

ó ta ka 3 Opis postupka ovog dokumenta objavljen na internet stranici kontrolnog tela.

#### **7 Odredba o primenljivosti dokumenta**

Ovo izdanje Pravilnika se primenjuje od dana, 07.04.2017 kada je objavljen me u sistemskim dokumentima.