

TIOS Kalibracioni laboratorij	POSTUPAK ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA	Strana 1 od 4
		T-KL-P-09

POSTUPAK ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA

	Izradio	Pregledao	Odobrio
Ime i prezime	Željko Rezdeušek	Rajko Drk	Renata Perić
Funkcija:	QM Menadžer	Tehnički rukovoditelj	Direktor
Datum	10.09.2015.	10.09.2015.	11.09.2015.
Potpis			

Izdanje: 5

Kontrolirana kopija br.

TIOS Kalibracioni laboratorij	POSTUPAK ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA	Strana 2 od 4
		T-KL-P-09

1. SVRHA I PODRUČJE PRIMJENE

Ovim postupkom se opisuje način rješavanja prigovora Kupaca usluga Kalibracijskog laboratorija za kalibraciju primarnih uređaja za verifikaciju tahografa u sastavu tvrtke „TIOS“ doo (u daljem tekstu samo KL) nastalim u procesu kalibracije primarnih uređaja za verifikaciju tahografa. Postupkom se utvrđuje redoslijed aktivnosti pri postupku u kome Tehnički rukovoditelj ili Komisija za rješavanje prigovora (u daljem tekstu: Komisija) raspravlja i odlučuje o prigovorima korisnika usluga KL-a ili zainteresiranih strana (u daljem tekstu: podnosilac prigovora).

Područje primjene:

Ovaj postupak primjenjuje osoblje KL-a pri rješavanju prigovora za poslove u okviru KL-a. U postupku rješavanja prigovora Tehnički rukovoditelj ili Komisija, koja je opisana ovim postupkom, odlučuje u granicama zahtjeva iz prigovora.

Prigovori se mogu odnositi na aktivnosti KL-a koji uključuju postupke rada zaposlenih u KL-u i eksterno angažiranih lica od strane KL-a za izvršavanje usluga.

2. REFERENTNI DOKUMENTI

- Priručnik o radu laboratorija prema normi BAS EN ISO/IEC 17025:2006 – oznake TIOS-Lab-KL-01

- Norma BAS EN ISO/IEC 17025:2006

3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Prigovor - je izraz nezadovoljstva, upućen KL-u od strane bilo koje osobe ili organizacije, a u vezi sa aktivnostima KL-a na koje se očekuje odgovor.

4. POSTUPAK

4.1 Ulaganje prigovora

Podnosilac podnosi prigovor KL-u u pisanoj formi, koji/a mora biti obrazložen/a i potkrepljen/a dokumentiranim dokazima.

Prigovor može da se uloži u roku od 10 (deset) dana od kada je podnosilac prigovora stekao saznanja o slučaju u vezi koga podnosi prigovor.

4.2 Razmatranje i rješavanje prigovora

Organi nadležni za odlučivanje po prigovorima u KL-u su:

- Tehnički rukovoditelj KL-a
- Komisija za rješavanje prigovora

Komisiju za rješavanje prigovora sačinjavaju dva člana: Tehnički rukovoditelj KL-a i Direktor. Direktor je predsjednik komisije. Tehničkog rukovoditelja ili direktora u komisiji u slučaju sukoba interesa mijenja Mjeritelj koji nije učestvovao u glavnim i pratećim aktivnostima na predmetu prigovora.

Predsjednik Komisije je odgovoran za sprovođenje postupka rješavanja prigovora.

Tehnički rukovoditelj je nadležan za odlučivanje po prigovorima ulozenim iz sljedećih razloga:

TIOS Kalibracioni laboratorij	POSTUPAK ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA	Strana 3 od 4
		T-KL-P-09

- zbog prekoračenja utvrđenih rokova za izvršenje usluge;
- zbog prekoračenja utvrđenih rokova za izdavanje Certifikata o kalibraciji;
- zbog nepoštovanja uslova datih u ugovoru ili ponudi;
- zbog odnosa zaposlenih u KL-u prema podnosiocu prigovora.

Komisija je nadležna za odlučivanje po prigovorima uložnim iz sljedećih razloga:

- zbog nepostupanja po zahtjevu podnosioca prigovora;
- zbog neusklađenosti sa referentnim dokumentima (pravilnici, standardi i sl.) u postupku kalibracije primarnih uređaja za verifikaciju tahografa,
- zbog neslaganja sa rezultatima sprovedene kalibracije,
- u ostalim slučajevima koji nisu navedeni u prethodno navedenim nadležnostima.

U postupku prijema prigovora upućenom KL-u, Tehnički rukovoditelj prethodno ispituje blagovremenost i osnovanost primljenog prigovora. Tehnički rukovoditelj KL-a je dužan da razmotri osnovanost prigovora i donese Odluku da li je prigovor upućen KL-u osnovan ili ne (slobodna forma na memorandumu) u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema prigovora. Odluka Tehničkog rukovoditelja (memorandum) po prigovoru sadrži: uvod, opis, obrazloženje, pravnu pouku i potpis.

Neblagovremene i neosnovane prigovore Tehnički rukovoditelj odbacuje svojom odlukom.

Ukoliko je prigovor osnovan, Tehnički rukovoditelj u opsegu njegovog odlučivanja, donosi odluku o načinu rješavanja prigovora, a ukoliko je prigovor iz opsega odlučivanja Komisije za rješavanje prigovora organizuje sastanak Komisije u roku od 2 dana.

Komisija za rješavanje prigovora je, u opsegu njenog odlučivanja, dužna da u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja prigovora ili odluke od strane Tehničkog rukovoditelja odluči po istom. Komisija odlučuje na raspravi na koju se po potrebi poziva podnositelj prigovora. Poziv na raspravu upućuje se podnosiocu prigovora preporučenom pošiljkom najkasnije 5 (pet) dana pred raspravu. Poziv za raspravu je zapis u slobodnoj formi i sadrži označenje predmeta prigovora, mjesto, dan i čas održavanja rasprave i napomenu da će se rasprava održati u odsustvu podnosioca prigovora ukoliko ne pristupi raspravi.

Raspravu otvara predsjednik Komisije i određuje tehničkog rukovoditelja ili mjeritelja u ovisnosti koji je od njih u svojstvu drugog člana komisije za zapisničara. Ako je tehnički rukovoditelj u svojstvu drugog člana komisije ili direktor u svojstvu predsjednika komisije u sukobu interesa sa procesom koji je predmet prigovora onda je drugi član komisije mjeritelj koji mijenja predsjednika ili drugog člana komisije. Rasprava počinje čitanjem prigovora i uvidom u isprave prezentirane od strane podnosioca i druge isprave podobne za donošenje odluke po prigovoru.

O raspravi po prigovoru određeni zapisničar vodi Zapisnik – (slobodna forma na memorandumu). Zapisnik sadrži datum, vrijeme i mjesto održavanja rasprave, predmet rasprave, sastav Komisije, naziv podnosioca prigovora, bitnu sadržinu toka rasprave.

Zapisnik potpisuje predsjednik Komisije, podnositelj prigovora i drugi član komisije koji je ujedno i određen za zapisničara.

Navedeni zapisnik ujedno predstavlja i odluku komisije za rješavanje prigovora, koja obavezno sadrži zaduženje QM Menadžera da pokrene postupak za rješavanje nesukladnosti koja je bila uzrok primljenom prigovoru u skladu sa postupkom za upravljanje nesukladnostima T-KL-P-04. Nakon otklanjanja nesukladnosti koja je izazvala prigovor KL je dužan obavijestiti podnosioca prigovora o završetku tog procesa kao i dostaviti mu dokumentaciju koja je proizišla kao rezultat rješavanja prigovora.

TIOS Kalibracioni laboratorij	POSTUPAK ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA	Strana 4 od 4
		T-KL-P-09

Odluka Komisije sadrži: uvod, opis, obrazloženje, pravnu pouku i potpis predsjednika Komisije. Pismeni otpравak odluke (zapisnik) dostavlja se preporučenom pošiljkom podnosiocu prigovora u roku od 3 (tri) dana od dana odlučivanja po prigovoru.

U KL-u se vodi evidencija dokumenata, Certifikata o kalibraciji koje su ispravljene zbog slovniх i/ili broјčaniх grešaka preko zapisa – Evidencija ispravljenih Certifikata o kalibraciji T-KL-39.

U KL-u se također vodi evidencija o ostalim podnijetim prigovorima i čuvaju se zajedno sa predmetima. Pored prigovora, registrator mora da sadrži i opis odnosno, popis svih aktivnosti preduzetih u vezi sa prigovorima i sve korektivne i preventivne mjere preduzete iz usvojenog prigovora.

Podnošenje prigovora, istražne radnje i odluka o prigovoru ne smije da izazove bilo kakvu diskriminatorску mjeru protiv podnosioca.

Ukoliko postupak rješavanja prigovora potraje duže od roka propisanog ovom procedurom, a iz razloga na koje KL ne može da utiče, lice koje je podnijelo prigovor se mora periodično obavještavati o toku procesa rješavanja prigovora.

Svi prigovori se zapisuju u T-KL-40 - Registar prigovora.

Korisnik usluga se prilikom zaključivanja posla, preko ponude / ugovora ili na drugi odgovarajući način, obavještava o mogućnosti prigovora na rezultate kalibriranja. Naručilac se obavještava da je procedura za rješavanje prigovora T-KL-P-09 u svakom trenutku dostupna na sajtu KL-a www.tios.ba i da KL stoji na raspolaganju za dalja pojašnjenja po tom pitanju.

5. ODGOVORNOSTI

Za analizu prigovora odgovoran je Tehnički rukovoditelj i Komisija

Za rješavanje nesukladnosti koja je pokrenuta na osnovu prigovora, ukoliko je opravdan, odgovoran je ovlašteni zaposleni.

6. ZAPISI

T-KL-08 Zapis o nesukladnosti / poboljšanju

T-KL-14 Bilješka o razgovoru

T-KL-39 Evidencija ispravljenih Certifikata o kalibraciji

T-KL-40 Registar prigovora.