

PRIGOVORI I ŽALBE
laboratorije za ispitivanja
KONTROLING-NDT d.o.o.

„KONTROLING NDT“ d.o.o. ima definisan proces za primanje, vrednovanje i donošenje odluka o prigovorima na rad Ispitne laboratorije „KONTROLING NDT“ d.o.o. Beograd-Voždovac (u daljem tekstu Laboratorija) – Procedura K.PR.-7.9. Prigovori.

Prigovor Laboratoriji može da dostavi podnosilac zahteva za ispitivanje, ili druga zainteresovana strana koja je nezadovoljna aktivnostima ili odlukom koju je donela Laboratorija i zahteva ponovno razmatranje iste.

Svi prigovori moraju biti dostavljeni u pisanoj formi i/ili mejlom Tehničkom rukovodiocu laboratorije ili Predstavniku rukovodstva.

Prigovor se po pravilu izjavljuje pisanim putem i/ili mejlom:

- na memorandumu firme, ako je u pitanju pravni entitet, overen od odgovornog lica ili
- u slobodnoj formi, ako je u pitanju fizičko lice.

Laboratorije će pisanim putem i/ili mejlom podnosiocu zahteva potvrditi prijem prigovora. Nakon toga svu dalju komunikaciju sa prigovaračem preuzima Tehnički rukovodilac laboratorije.

Tehnički rukovodilac laboratorije će o postojanju prigovora obavestiti direktora „KONTROLING NDT“ d.o.o. radi formiranja komisije i rešavanja prigovora.

Tehnički rukovodilac laboratorije je odgovoran za sakupljanje i verifikovanje svih neophodnih informacija radi validacije prigovora.

Na zahtev zainteresovane strane (podnosilac prigovora, Akreditaciono telo Srbije itd.) Tehnički rukovodilac laboratorije će istu upoznati sa aktuelnim statusom konkretnog predmeta prigovora u pisanoj formi ili/i putem mejla.

Direktor „KONTROLING NDT“ d.o.o. imenuje komisiju od tri člana koji preispituju navode iz prigovora, vrše pregled kompletne dokumentacije vezane za realizovano predmetno ispitivanje. Odluka se donosi većinom glasova i evidentira. Pri imenovanju komisije izbor članova će biti takav da isti nisu učestvovali u realizaciji predmetnog ispitivanja (na koji je izjavljen prigovor) i nisu u sukobu interesa za predmetno ispitivanje. Minimalno jedan član komisije mora posedovati kompetentnost koja se zahteva za ispitivača za predmetno ispitivanje.

Nakon završetka procesa odlučivanja po dostavljenom prigovoru, Tehnički rukovodilac Laboratorije će podnosioca prigovora obavestiti o konkretnoj odluci, putem maila, na memorandumu firme, a overen od strane članova komisije.

U cilju povećanja efikasnosti u postupku rešavanja prigovora, Laboratorija obezbeđuje svim zainteresovanim stranama:

- Dostupnost realizacije prigovora,
- Brz odziv Laboratorije na podneti zahtev (od prijema zahteva do rešavanja prigovora treba da protekne što kraći period),

- Objektivnost u rešavanju prigovora,
- Poverljivost informacija o podnosiocu zahteva (informacije mogu biti dostupne samo ako to zahteva predmetni postupak).

BEOGRAD, 01.08.2024.

DIREKTOR „KONTROLING NDT“ d.o.o.



Мирсавет Уван
Ivan Miroslavljević