

	УПУТСТВО О ПОСТУПЦИМА У СЛУЧАЈУ ПРИГОВОРА	Ознака:	Q3.16.08
		Верзија/датум усвајања:	3/16.09.2019.
		Измена/датум усвајања:	1/02.07.2022.
		Ознака копије:	
		Страна/укупно страна	1/3

1. ПРЕДМЕТ

Овим упутством се уређује поступање Лабораторије за гасну технику по приговорима поднетим од стране корисника или других лица која ради заштите својих права или правних интереса имају право да учествују у поступку.

НЕКОНТРОЛИСАНА КОПИЈА

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Ово упутство примењује особље Лабораторије за гасну технику у домену акредитације лабораторије и обављања послова контролисања и оверавања мерила.

3. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

При изради овог упутства коришћени су следећи документи :

- Q2.16.07, Процедура управљања документима система менаџмента
- Q2.16.01, Процедура за спровођење лабораторијских испитивања,
- Q3.16.09, Упутство за коришћење базе података,
- Q3.16.04, Упутство за проверу резултата контролисања и управљање неусаглашеним контролисањем,
- Q3.16.08-01, Изјава приговора
- Правилник о административном пословању ЈП „Србијагас“ Нови Сад бр.01-01-3278 од маја 2006.

4. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

Приговор – Израз незадовољства, осим жалбе, било које особе или организације Лабораторији за гасну технику у вези са активностима лабораторије, на који се очекује одговор;

ЛГТ – Лабораторија за гасну технику;

Подносилац приговора – корисник или друго лице које има право да учествује у поступку;


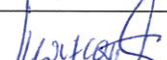
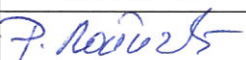
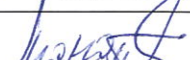
ЛНЗО – Лице надлежно за одлучивање (Руководилац ЛГТ или именовано независно компетентно лице).


5. ОДГОВОРНОСТ

За проверу спровођења овог упутства одговоран је Руководилац Службе за обезбеђење квалитета.

За спровођење овог упутства у пракси одговоран је Руководилац ЛГТ.

6. САДРЖАЈ УПУТСТВА

	ИЗРАДИО	ПРЕГЛЕДАО	УСАГЛАСИО	ОДОБРИО
Функција	Инжењер испитивач	Руководилац ЛГТ	Руководилац Службе за обезбеђење квалитета	Технички руководилац акредитованих лабораторија
Име и презиме	Миодраг Бакић	Борко Мандић	Радмила Лопичић	3а Вељко Остојић
Потпис				

	УПУТСТВО О ПОСТУПЦИМА У СЛУЧАЈУ ПРИГОВОРА	<i>Ознака: Q3.16.08</i>
		<i>Страна/ укупно страна: 2/3</i>

Приговор на у вези са активностима ЛГТ подносилац приговора подноси у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема Извештаја о испитивању. Подносилац подноси приговор ЛГТ у писаној форми на обрасцу Изјава приговора - Q3.16.08-01 који му се доставља електронском поштом (e-mail) или преузимањем са званичног веб-сајта ЈП Србијагас Нови Сад (www.srbijagas.com). Приговор мора бити образложен и поткрепљен доказима. Особље ЛГТ које прими приговор, дужно је да поступа у складу са Правилником о административном пословању ЈП „Србијагас“ Нови Сад и приговор преда Руководиоцу ЛГТ.

Руководилац ЛГТ када год је могуће мора да потврди пријем приговора подносиоцу приговора На захтев подносиоца приговора, доставља му се „неконтролисана копија“ овог упутства електронском поштом (e-mail) или преузимањем са званичног веб-сајта ЈП Србијагас Нови Сад (www.srbijagas.com), у складу са Процедуром управљања документима система менаџмента - Q2.16.07. За одлучивање по приговорима је одговоран Руководилац ЛГТ. Уколико Руководилац ЛГТ није независан у односу на наводе из приговора, Технички руководилац акредитованих лабораторија именоване независну, компетентну особу (која није учествовала у активностима испитивања које је предмет приговора) за решавање по приговору. Лице надлежно за одлучивање (у даљем тексту:ЛНЗО) дужан је да размотри приговор и одлучи о основаности приговора у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема.

У поступку по приговору ЛНЗО претходно испитује да ли је приговор допуштен, благовремен и изјављен од овлашћеног лица. ЛНЗО ће недопуштен, неблаговремен или од неовлашћеног лица изјављен приговор, одбацити закључком.

Уколико је приговор основан ЛНЗО доноси нови Извештај о испитивању и доставља подносиоцу приговора у року од 5 (пет) дана од дана одлучивања непосредно-личним преузимањем уз његов потпис или препорученом пошиљком.

Уколико ЛНЗО поводом приговора нађе да је поступак испитивања био непотпун, а да је то могло бити од утицаја на одлучивање, поступак ће се поновити и подносиоцу приговора дати могућност да учествује поновљеном поступку. Подносилац приговора позива се да учествује у поступку електронском поштом (e-mail) или телефаксом, најкасније 5 (пет) дана пре дана поновљеног поступка. Позив садржи место, дан и час поновљеног поступка као и напомену да ће се исти спровести и у одсуству подносиоца приговора, уколико не приступи.

У поновљеном поступку прочитаће се приговор, извршити увид у исправе поднете од стране подносиоца приговора и спровести поновно испитивање предмета испитивања од стране овлашћеног лица ЛГТ који није учествовао у првобитним активностима испитивања. У поновљеном поступку води се записник који садржи датум, место и време поновљеног поступка, присутна лица и битну садржину тока поступка. Записник потписује овлашћено лице ЛГТ и подносилац приговора.

Уколико се приликом решавања приговора утврди да постоји неусаглашеност или забринутости исто се констатује на полеђини Изјаве приговора - Q3.16.08-01 о томе обавештава Руководилац СОК ради покретања корективне мере у складу са Процедуром неусаглашености и корективних мера Q2.16.10.

У ЛГТ се води евиденција о поднетим приговорима у Регистру приговора - Q3.16.08-02.

НЕКОНТРОЛИСАНА КОПИЈА

7. ПРЕГЛЕД ЗАПИСА И ПРИЛОГА

Спровођењем овог упутства настају записи приказани у наредној табели:

Назив записа	Ознака обрасца за запис (број прилога)	Место чувања	Време чувања	Напомена
Захтева за испитивање	Слободна форма	ЛГТ	4 година	
Именовање независне особе	Слободна форма	ЛГТ	4 година	
Изјава приговора	Q3.16.08-01	ЛГТ	4 година	
Регистар приговора	Q3.16.08-02	ЛГТ	4 година	
Закључак	Слободна форма	ЛГТ	4 година	
Записник	Слободна форма	ЛГТ	4 година	

НЕКОНТРОЛИСАНА КОПИЈА