



TEHNIČKI CENTAR
- INSPEKT d.o.o.
Obrenovac, Nemanjina 183B

PRIVREDNO DRUŠTVO ZA ISPITIVANJE MATERIJALA
11500 Obrenovac, Nemanjina 183 B, P. fah.36

Telefon: (+381 11) 8754 – 961; Tel/fax: (+381 11) 8754 - 962; E-mail: tciobrenovac@gmail.com ; te_9133@ptt.rs

REŠAVANJE PRIGOVORA

Ukoliko korisnik nije zadovoljan izvršenom uslugom od strane Laboratorije za ispitivanje Tehnički centar - inspekt d.o.o. (u daljem tekstu: Laboratorija) - nije zadovoljan rezultatima usluge, kvalitetom izvedene usluge, obimom usluge, vremenom utrošenim za izvršenje usluge/izgledom izveštaja ili cenom, koju je platio za izvršenu uslugu; ima pravo da podnese prigovor. Usmeni i / ili pisani prigovor na svom poslovnom pismu. može da uputi direktoru TCI, tehničkom rukovodiocu ili direktno vodećem inženjeru, koji je izvršio uslugu/vodi predmetna ispitivanja.

U Laboratoriji se ozbiljno shvataju svi eventualni prigovori iz okruženja i odmah se na njih reaguje.

Svaki primljeni prigovor Laboratorija odmah analizira radi utvrđivanja, da li se on odnosi na poslove ispitivanja, za koje je ona odgovorna. Ako je to tačno, Laboratorija na pogodan način, potvrđuje korisniku, da se njegov prigovor odnosi na poslove ispitivanja, za koje je ona odgovorna.

Na zahtev korisnika ili kad god je to moguće, Laboratorija će potvrditi prijem pisanog prigovora i, tokom postupka, obavestavaće korisnika, na pogodan, dogovoren način, o napretku procesa razrešavanja prigovora.

Postupak rešavanja prigovora u Laboratoriji obuhvata sledeće osnovne elemente:

- prijem, validaciju, istraživanje prigovora, kao i donošenje odluka o tome, koje mere preduzeti kao odgovor;
- praćenje i zapisivanje prigovora, uključujući i preduzete mere za njihovo razrešavanje;
- osiguranje da su preduzete sve odgovarajuće mere.

Tehnički rukovodilac i predstavnik rukovodstva za kvalitet su odgovorni za prikupljanje i verifikaciju potrebnih informacija, radi vrednovanja primljenog prigovora.

O analiziranju uzroka prigovora stara se predstavnik rukovodstva za kvalitet, za prigovore koji se odnose na proceduralna pitanja postupka ispitivanja, ili tehnički rukovodilac, za prigovore koji se odnose na tehnička pitanja ispitivanja. Sva predložena rešenja razmatra i, na osnovu njih donosi konačnu odluku direktor, po potrebi usaglašavajući mišljenje sa tehničkim rukovodiocem, predstavnikom rukovodstva za kvalitet i osobljem, koje nije neposredno učestvovalo u predmetnim postupcima ispitivanja.

U slučaju, ako je direktor na bilo koji način neposredno učestvovao u predmetnom postupku ispitivanja, njegovu ulogu u razrešavanju prigovora na ovaj postupak ispitivanja preuzima tehnički rukovodilac ili tročlana komisija, oformljena od osoba, koje nisu neposredno povezane sa predmetom prigovora, ali razumeju tretirani problem.

Na zahtev korisnika dostavlja im se postupak razrešavanja prigovora, opisan u posebnom internom dokumentu, odnosno, dostavlja im se odluka po prigovoru, ako je podnet u pisanom obliku, uvek se i korisniku dostavlja u pisanom obliku, dok se o odluci po prigovoru, koji je korisnik podneo govorno, korisnik obaveštava govorno, uz pisani zapis.

Razmatranje prigovora i odluke po njima nikad ne rezultiraju bilo kakvim diskriminatorskim merama prema podnosiocu prigovora.

Rokovi za razrešavanje prigovora uvek su kratki. Ako je prigovor opravdan, konačna odluka prvenstveno mora da zadovolji podnosioca prigovora. Teži se dogovoru sa podnosiocem prigovora. Ako bi to bilo svrsishodno i opravdano, podnosiocu prigovora refundirala bi se i eventualna šteta, nastala nepažljivim radom Laboratorije.

Ako je korisnik nezadovoljan načinom rešavanja i/ili ponuđenim rešenjem, ima pravo da zaštitu svojih prava zatraži od nadležnog akreditacionog tela i/ili da povede redovni postupak pred nadležnim sudom.

Obrenovac,
27.04.2021.

TEHNIČKI CENTAR - INSPEKT d.o.o.
DIREKTOR



Vesna Peruničić dipl. inž. met.