

ИЗВОД ИЗ ПРАВИЛА ОЦЕЊИВАЊА

УСАГЛАШЕНОСТИ ПРОИЗВОДА

ПРИНЦИПИ РАДА Сертификационог тела РТС Развој и сертификација

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација води недискриминаторску политику и поступке према свим корисницима његових услуга. Посебна пажња је поклоњена административним поступцима и менаџменту непристрасношћу у току процеса оцењивања усаглашености како они не би представљали сметњу или ограничење подносиоцима захтева за оцењивање усаглашености.

СТ РТС пружа своје услуге свим подносиоцима захтева у складу са својим активностима и именовањем без неоправданих финансијских и других услова. На тај начин сви подносиоци захтева имају иста права и исти третман.

Оцењивање усаглашености СТ РТС врши се у складу са Правилима и на основу критеријума утврђених у одговарајућим стандардима, техничким прописима или техничким спецификацијама. Обезбеђена је заштита тајности информација и пуна поверљивост, као и обавезе у погледу јавно доступних информација.

СТ РТС предузима све мере које осигуравају да његове активности буду извршене на непристрасан, недискриминаторски, независан, објективан и поверљив начин у складу са т.4 стандарда SRPS ISO/IEC 17065, Оцењивање усаглашености — Захтеви за тела која сертификају производе, процесе и услуге.

СИСТЕМ ОЦЕЊИВАЊА УСАГЛАШЕНОСТИ ПРОИЗВОДА

Системи оцењивања усаглашености („шема оцењивања усаглашености“) које примењује Сертификационо тело РТС Развој и сертификација при оцењивању усаглашености производа представљају скуп дефинисаних и признатих поступака помоћу којих се на непристрастан, егзактан, независан и ефективан начин утврђује усаглашеност производа са стандардима или техничким прописима.

Сертификационо тело РТС Развој и сертификација је успоставило систем оцењивања усаглашености и издавања исправе о усаглашености и осталих докумената о сертификацији за производе који је документован и који се примењује, одржава и стално побољшава у складу са захтевима стандарда SRPS ISO/IEC 17065. Овај систем је заснован на:

- правилима и процедурама за спровођење оцењивања усаглашености и издавању исправе о усаглашености који су дефинисани у Пословнику о квалитету Сертификационог тела РТС Развој и сертификација и Правилу оцењивања усаглашености производа;
- Правилнику о електорманетској компатибилности ("Службени гласник РС", број 13/2010), хармонизованим стандардима проистеклим из њега;

- поступцима дефинисаним Законом о техничким захтевима за производе и оцењивању усаглашености ("Службени гласник РС", број 39/09) и Уредбом о начину спровођења оцењивања усаглашености, садржају исправе о усаглашености, као и облику, изгледу и садржају знака усаглашености ("Службени гласник РС", број 98/09).

Успостављени систем оцењивања усаглашености производа узима у обзир пре свега постизање жељених циљева испоручиоца, који су генерално фокусирани на високи степен прихватљивости својих производа од стране потрошача/корисника, комерцијалних купаца, владиних организација и органа власти, као и других институција и асоцијација.

Правила оцењивања и одлучивања о оцењивању усаглашености производа спроводи се према захтевима који се искључиво односе на предмет оцењивања усаглашености достављеним у захтеву, који се разматра.

Правила оцењивања усаглашености и издавању исправе о усаглашености обухвата следеће:

- исказивање намере клијента за оцењивање усаглашености производа;
- достављање понуде од стране СТ РТС и информисање клијента;
- подношење захтева клијента СТ РТС-у и преиспитивање захтева за оцењивање усаглашености;
- спровођење поступка оцењивања усаглашености производа;
- отклањање евентуалних неусаглашености и верификација;
- одлука о додели исправе о усаглашености;
- издавање исправе о усаглашености;
- решавање приговора и жалби;
- вођење евиденције и чување документације.

ПРАВИЛА ОЦЕЊИВАЊА УСАГЛАШЕНОСТИ

Правила оцењивања усаглашености производа који спроводи Сертификационо тело РТС Развој и сертификација приказан је дијаграмом тока у Прилогу 1.

Информисање о поступку оцењивања усаглашености

Информисање потенцијалних корисника услуга о детаљима поступка оцењивања усаглашености и издавању исправе о усаглашености врши се посредством писаних информација **Правила оцењивања усаглашености производа**. Овим документом дефинисане су обавезе клијента у погледу оцењивања усаглашености производа и услови доделе и коришћења Исправе о усаглашености. Наведени документ се редовно ажурира и доставља свим заинтересованим странама на захтев, а доступан је и преко интернет странице <http://www.rts.rs>.

Консултације са потенцијалним корисницима, пружање потребних обавештења у погледу специфичних захтева и додатних информација у вези са оцењивањем усаглашености производа, обавља руководиоца СТ РТС.

Исказивање намере за оцењивање усаглашености производа

Пре подношења званичног захтева за оцењивање усаглашености клијент, се обраћа СТ РТС са исказаном намером да се изврши оцењивање усаглашености конкретног производа. Захтев са исказаном намером за оцењивање усаглашености производа може да поднесе клијент који је у следећој функцији:

- произвођач,
- овлашћени заступник,
- дистрибутер производа,
- увозник производа.

Подносилац захтева - клијент мора да буде правно лице са седиштем у Републици Србији.

Намеру за оцењивање усаглашености клијент доставља СТ РТС, дописом, електронским или писаним путем. У допису се укратко даје опис предмета оцењивања усаглашености (назив, тип, произвођач, земља порекла, увозник), наводе се подаци о примењеним стандардима и/или техничким спецификацијама на које се технички пропис позива и прописима у односу на које треба извршити оцењивање усаглашености, као и другим релевантним подацима који могу ближе да објасне исказани захтев.

Исказана намера за оцењивање усаглашености производа се преиспитује у СТ РТС. На основу преиспитивања СТ РТС доноси одлуку да ли су испуњени услови за покретање поступка оцењивања усаглашености, узимајући у обзир све релевантне чињенице, а пре свега обим именована СТ РТС, као и статус подносиоца захтева.

Достављање понуде и информисање подносиоца захтева

Уколико је донета одлука да се отпочне процес оцењивања усаглашености СТ РТС о томе обавештава подносиоца захтева. Уз обавештење подносиоцу захтева се достављају:

- [СТЗ 238, Захтев за оцењивање усаглашености производа.](#)
- Извод из [Поступка оцењивања усаглашености производа](#) (саставни део овог документа су: Услови за оцењивање усаглашености, услови за коришћење исправа о усаглашености и изглед и употреба знака усаглашености)

Клијент ова документа може и сам да преузме са интернет странице.

У поменутом документу [СТЗ 238, Захтев за оцењивање усаглашености](#) наведени су и документи које клијент, у прилогу, треба да достави. Такође, у захтеву за оцењивање усаглашености стоји изјава:

- **"Изјављујемо да идентични захтев за оцењивање усаглашености није поднет ниједном другом Именованом телу осим Сертификационом телу РТС "Развој и сертификација", као и**

- **"Изјављујем да сам сагласан са УСЛОВИМА О ОЦЕЊИВАЊУ УСАГЛАШЕНОСТИ".**

Именовано тело израђује понуду за преглед целокупне документације према важећем Ценовнику, који је усвојио Управни одбор РТС и доставља клијенту.

Подношење и преиспитивање захтева за оцењивање усаглашености производа

Захтев за оцењивање усаглашености производа исказује се достављањем попуњеног [СТЗ 238, Захтев за оцењивање усаглашености производа](#). Захтев мора да буде потписан од стране одговорног лица подносиоца и оверен печатом. Уз захтев, клијент доставља и техничку документацију потребну за оцењивање производа.

У оквиру отпочињања поступка оцењивања усаглашености, руководилац СТ РТС, формира Тим за оцењивање усаглашености за тај предмет.

У састав тима за оцену усаглашености улазе експерти за предметну област из састава СТ РТС и/или особље под уговором, било да је из састава техника РТС или ван РТС.

Тим за оцењивање усаглашености преиспитује захтев за оцењивање усаглашености као и достављену техничку документацију у погледу комплетности и заузима став да ли је технички и правно оправдано да се настави поступак оцењивања усаглашености или да се захтев одбије, или ако сви услови нису испуњени саставља предлог мера које клијент треба да предузме да би се захтев комплетирао.

Ако је став тима за оцену усаглашености о покретању поступка оцењивања усаглашености позитиван, руководилац СТ РТС о томе обавештава клијента након чега СТ РТС доставља клијенту рачун за авансно плаћање услуге оцењивања усаглашености.

Трошкове оцењивања усаглашености сноси подносилац захтева-клијент.

Уколико је тим закључио да нису испуњени услови за отпочињање процеса оцењивања усаглашености, СТ РТС обавештава подносиоца захтева - клијента дописом, са образложењем и, ако је потребно, предлогом мера које он треба да предузме да би се започео поступак оцењивања усаглашености и рок који се споразумно одређује (овај рок не може да буде дужи од шездесет - 60 дана).

Подносилац захтева-клијент може да повуче захтев за оцењивање усаглашености, с тим да је дужан да СТ РТС надокнади сразмеран део новца, ако је спровођење оцењивања усаглашености започето.

У случају повлачења захтева за оцењивање усаглашености од стране наручиоца посла, СТ РТС је дужно да врати поднету документацију.

Правила оцењивања усаглашености производа - вредновање

СТ РТС идентификује све битне захтеве за спровођење поступка **оцењивања усаглашености**, да би се утврдила усаглашеност са релевантним стандардима и техничким прописима. У том смислу СТ РТС има план за активности вредновања којим су обезбеђени екстерни ресурси за вредновање (аутсорс) путем подуговорених испитних капацитета.

Уколико се у комплекту техничке документације налазе сви потребни извештаји о испитивању издати од испитних лабораторија, подуговорени испитни капацитети СТ РТС се не морају ангажовати.

Ангажовање подуговорених капацитета СТ РТС се врши на захтев клијента, када клијент на други начин не може да обезбеди усаглашеност апарата са битним захтевима за електромагнетску компатибилност.

Преглед достављене техничке документације производа који је предмет **оцењивања усаглашености**, Тим за оцењивање усаглашености врши према:

- Закону о техничким захтевима за производе и оцењивању усаглашености ("Службени гласник РС", број 39/09);
- Уредби о начину спровођења оцењивања усаглашености, садржају исправе о усаглашености, као и облику, изгледу и садржају знака усаглашености ("Службени гласник РС", број 98/09);
- Правилнику о електромагнетској компатибилности ("Службени гласник РС", број 13/2010) и хармонизованим стандардима проистеклих из њега;
- достављене техничке документације и декларације о усаглашености производа;
- стандардима и другим релевантним документима наведеним у Захтеву за оцењивање усаглашености;
- правилима и процедурама за спровођење **оцењивања усаглашености** који су дефинисани у Пословнику о квалитету СТ РТС и Правилу оцењивања усаглашености.

Тим за оцењивање усаглашености СТ РТС је дужан да:

- спроведе оцењивање усаглашености, у оквиру обима акредитације и именована и само у обиму који је тражен, без додатих захтева, а у складу са српским стандардом/стандардима наведеним у Захтеву за оцењивање усаглашености,
- спроведе оцењивање усаглашености ефикасно, у најкраћем могућем року и са највећим степеном професионализма,
- обавести подносиоца захтева о стању поступка оцењивања усаглашености, ако подносилац захтева-клијент то тражи,
- обезбеди брзо и ефикасно реаговање по приговорима и жалбама подносиоца захтева-клијента на одлуку о оцењивању усаглашености.

Тим за оцењивање усаглашености на основу приложене документације подносиоца захтева-клијента оцењује битне захтеве за електромагнетну компатибилност о чему израђује извештај о усаглашености производа.

Тим за оцењивање усаглашености СТ РТС израђује извештај на формализованом обрасцу [СТЗ 255, Извештај о усаглашености производа](#). Извештај садржи налазе о утврђеним неусаглашеностима, ако их има, у односу на критеријуме датим у Правилнику о електромагнетској компатибилности ("Службени гласник РС" број 13/2010), српским стандардима и другим релевантним документима.

Предлог Тима за оцењивање усаглашености може бити:

1. предлог руководиоцу СТ РТС да изда исправу о усаглашености, јер су испуњени сви битни захтеви које је клијент навео;
2. предлог руководиоцу СТ РТС да одбије издавање исправе о усаглашености производа и подносиоцу захтева- клијенту врати достављену документацију;
3. предлог руководиоцу СТ РТС да захтева од подносиоца захтева- клијента да отклони одређене недостатке (неусаглашености) у року који се споразумно одреди између СТ РТС и клијента, а који не може бити дужи од шездест дана (60).

Отклањање евентуалних неусаглашености и верификација

Подносилац захтева за оцењивање усаглашености - клијент је дужан да у договореном року отклони утврђену неусаглашеност/неусаглашености и да о томе обавести СТ РТС. У случају да клијент није у могућности да то учини, уз његову сагласност, СТ РТС може да изврши делимично оцењивање усаглашености у обиму који је могућ.

Тим за оцењивање усаглашености СТ РТС на основу извештаја о предузетим мерама за отклањање неусаглашености врши верификацију отклањања неусаглашености у другом делу формализованог записа [СТЗ 255, Извештаја о усаглашености производа](#) и даје предлог руководиоцу СТ РТС о издавању/неиздавању исправе о усаглашености.

Ако СТ РТС утврди да нису испуњени услови за издавање исправе о усаглашености или ако клијент који није успео да отклони неусаглашеност у споразумном року не да престанак на делимично оцењивање усаглашености, СТ РТС доноси одлуку којом одбија издавање исправе о усаглашености и подносиоцу захтева враћа документацију.

Уписивање одлуке о одбијању издавања исправе о усаглашености СТ РТС води на обрасцу [СТЗ 203, Евиденција одлука о одбијању издавања исправе о усаглашености](#).

Правила оцењивања усаглашености - преиспитивање о сертификацији

За преиспитивање свих информација и резултата везаних за вредновање које је обавио Тим за оцењивање усаглашености је задужен руководилац СТ РТС или лице које он одреди, под условом да то лице није било укључено у процес вредновања.

Одлука о додели исправе о усаглашености

Одлуку о издавању или неиздавању потврде о усаглашености доноси руководилац СТ РТС, на основу предлога тима за оцењивање усаглашености конкретног производа. Изнимно, уколико је руководилац СТ РТС био укључен у вредновање онда одлуку о сертификацији треба да донесе Комисија коју је СТ РТС именовала.

О одлуци о издавању или неиздавању исправе о усаглашености руководилац СТ РТС обавештава клијента.

Када је одлука о издавању исправе о усаглашености негативна, руководилац СТ РТС писмено обавештава подносиоца захтева да је његов захтев одбијен и да против Решења може поднети жалбу у року од 8 дана од добијања решења.

Решавање жалбе се обавља сагласно процедури [СТП 14, Поступак решавања приговора и жалби](#).

Уколико клијент није задовољан одлуком СТ РТС по питању његове жалбе, клијент може жалбу поднети Министарству привреде.

Издавање исправе о усаглашености

Након доношења позитивне одлуке о издавању исправе о усаглашености руководилац СТ РТС обавештава подносиоца захтева о резултатима оцењивања

усаглашености (прихватљива форма је и електронским путем/телефонским путем). Ако је усаглашеност апарата потврђена (путем Декларације о усаглашености и одговарајућег дела документације, као што је извештај о испитивању на основу примењених стандарда), СТ РТС издаје клијенту [Потврду о усаглашености](#), којом се потврђује усаглашеност само на оне аспекте битних захтева, које је именовано тело оцењивало и саставни је део техничке документације.

[Потврда о усаглашености](#) садржи: пословно име, односно назив произвођача; назив правилника у односу на који је спроведено оцењивање усаглашености апарата и број службеног гласника у коме је тај правилник објављен; врсту апарата и ознаку типа апарата чија се усаглашеност потврђује.

[Потврда о усаглашености](#) се по правилу издаје у два примерка од којих се један доставља клијенту, а један примерак задржава СТ РТС.

[Потврда о усаглашености](#) важи за исти тип, односно врсту пороизвода истог произвођача три (3) године након издавања ове потврде. Овај документ, Потврда о усаглашености, прати производ приликом стављања на тржиште Републике Србије.

СТ РТС води евиденцију о издатим потврдама и на захтев подносиоца захтева, односно увозника, издаје извод из евиденције који садржи, нарочито податке о пословном имену или називу произвођача и врсти, односно типу апарата за који је издата Потврда о усаглашености и року њеног важења.

За нове испоруке апарата истог произвођача и исте врсте, то јест типа апарата за који је већ издата Потврда о усаглашености, као доказ о важењу издате Потврде о усаглашености користи се извод из евиденције о издатим потврдама. Извод из евиденције издаје СТ РТС. Извод има рок важења који је идентичан року важења за конкретно издату Потврду. Извод из евиденције СТ РТС може издати и привредном субјекту коме није претходно издата Потврда.

Извод из евиденције о издатим потврдама СТ РТС издаје на писмени захтев након разматрања и утврђивања да су испуњени сви услови у погледу валидности већ издате Потврде, као што су рок важења, измене у нормативним документима на које се позива издата Потврда (Правилник о електромагнетској компатибилности и пратећи стандарди), измене у условима сертификације и друго.

Ажуриран запис [СТЗ 200, Евиденција о издатим Потврдама о усаглашености](#), СТ РТС објављује на својој службеној интернет страници, у складу са т. 4.6 Јавно доступне информације, стандарда SRPS ISO/IEC 17065, Оцењивање усаглашености — Захтеви за тела која сертифицију производе, процесе и услуге.

За нове испоруке апарата истог произвођача и исте врсте, односно типа апарата за коју је издата [Потврда о усаглашености](#), није потребно достављати СТ РТС техничку документацију, а као доказ о важењу издате Потврде о усаглашености користи се извод из евиденције.

Издавање извода из евиденције СТ РТС наплаћује у складу са Ценовником услуга. Извод из евиденције о издатој Потврди о усаглашености има рок важења који је идентичан року важења већ издате Потврде о усаглашености.

Ажуриран запис [СТЗ 201](#), [Евиденција о издатим Изводима о усаглашености](#), СТ РТС објављује на својој службеној интернет страници.

На захтев лица, коме је издата исправа о усаглашености, СТ РТС може издати нови оригинални примерак исправе о усаглашености - дупликат.

УПОТРЕБА ЗНАКА УСАГЛАШЕНОСТИ

У СТ РТС у складу са Уредбом о начину спровођења оцењивања усаглашености, садржају исправе о усаглашености, као и облику, изгледу и садржају знака усаглашености ("Службени гласник РС" број 98/2009) дефинисан је изглед знака усаглашености. Сходно Правилнику о електромагнетској компатибилности ("Службени гласник РС" број 13/2010) сваки производ за који је извршено оцењивање усаглашености мора бити обележен знаком усаглашености. Српски знак усаглашености дат је у Прилогу 2. Српски знак усаглашености састоји се од три велика слова А повезана у облику једнакоугаоног тругла (ЗА). Величина знака одређује се према висини знака обавезне усаглашености. Најмања висина знака је 5mm.

Уз српски знак ставља се јединствени број Именованог тела за оцењивање усаглашености из регистра именованих тела, као и последње две цифре године издавања Исправе о усаглашености, ако је то тело спроводило односно учествовало у оцењивању усаглашености.

Српски знак усаглашености на производ ставља произвођач или његов заступник, односно увозник, под условом да произвођач или његов заступник нису регистровани на територији Р. Србије. Српски знак усаглашености се ставља на видно место, тако да буде читљив, неизбрисив и јасно видљив, по могућству на истој натписној плочици са осталим ознакама. Знак не треба постављати на деловима који се скидају, приликом поправке или сервисирања апарата.

Знак усаглашености који се ставља за производе за који је СТ РТС издао исправу о усаглашености у 2012. години дат је у Прилогу 2.

Ималац исправе о усаглашености НЕ МОЖЕ да користи српски знак усаглашености након истека исправе о усаглашености.

ПОНОВНО ОЦЕЊИВАЊЕ УСАГЛАШЕНОСТИ

Поновно оцењивање усаглашености врши се након истека важности издате исправе о усаглашености, уколико клијент то жели.

РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ

На рад СТ РТС, као и на све одлуке у вези са оцењивањем усаглашености, клијент може да уложи приговор или жалбу. Детаљни поступци решавања приговора и жалби дати су у процедури [СТП 14, Поступак решавања приговора и жалби](#).

Клијент може у складу са законом и другим прописима, да обавести надлежно министарство о неизвршавању обавеза именованог тела у вези са оцењивањем усаглашености.

ВОЂЕЊЕ ЕВИДЕНЦИЈЕ И ЧУВАЊЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ

СТ РТС води евиденцију о издатим Исправама о усаглашености (Потврдама о усаглашености и изводима из евиденције), као и о одбијаним захтевима за издавања Исправа о усаглашеностима.

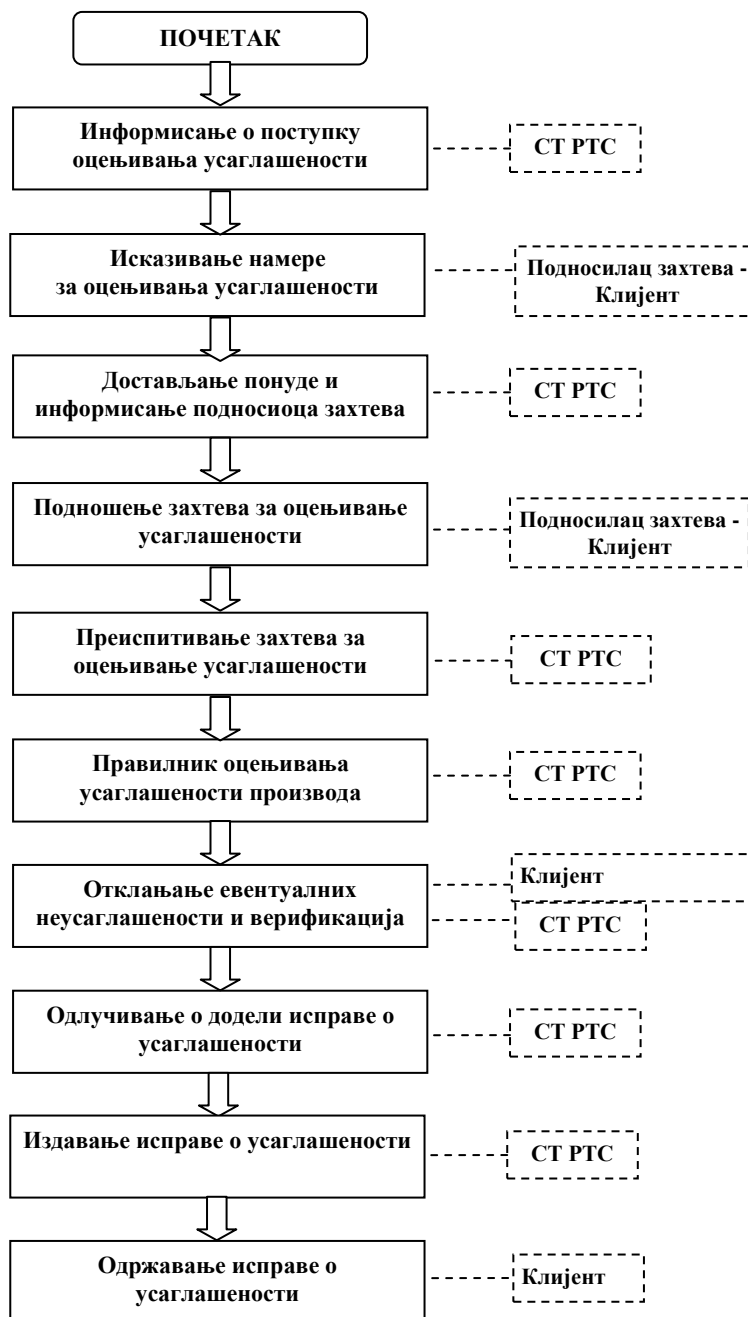
СТ РТС, као именовано тело, чува техничку и другу документацијуу вези са спроведеним поступком оцењивања усаглашености, издатом исправом о усаглашености, у року од десет (10) године од дана издавања исправе о усаглашености, односно од дана сваког појединачно спроведеног оцењивања усаглашености, ако техничким прописом није другачије одређено.

ПРИЛОЗИ

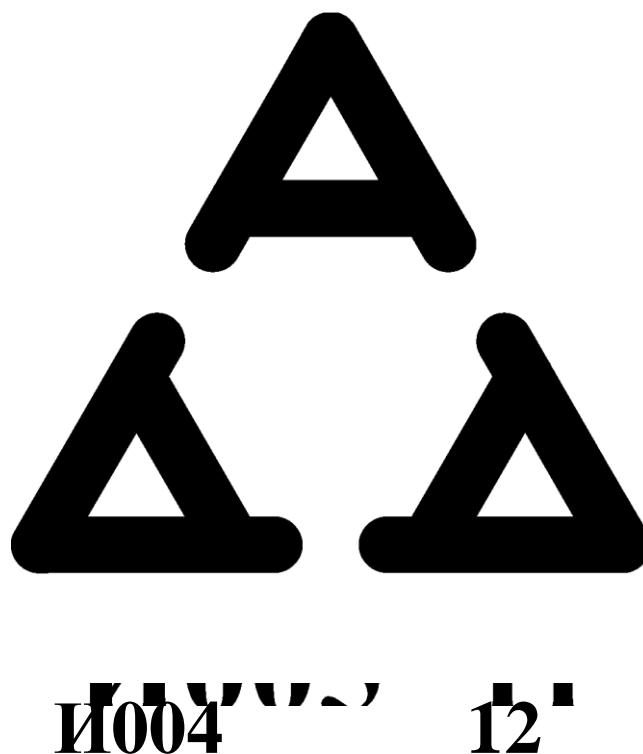
Ова Правила сертификације производа имају следеће прилоге приказане на странама 16 до 24:

1. Основне активности поступка сертификације у СТ РТС
2. Изглед и садржај знака усаглашености који клијент ставља на производ за који је СТ РТС издало исправу о усаглашености (нпр. за 2012. годину)
3. УСЛОВИ ОЦЕЊИВАЊА УСАГЛАШЕНОСТИ
4. [СТЗ 260, УПИТНИК о праћењу задовољства корисника услуга Сертификационог тела РТС Развој и сертификација](#)

ОСНОВНЕ АКТИВНОСТИ ПОСТУПКА СЕРТИФИКАЦИЈЕ У СЕРТИФИКАЦИОНОМ ТЕЛУ РТС РАЗВОЈ И СЕРТИФИКАЦИЈА



ИЗГЛЕД И САДРЖАЈ ЗНАКА УСАГЛАШЕНОСТИ
који клијент ставља на производ за који је Сертификационо тело РТС
Развој и сертификација издало
ИСПРАВУ О УСАГЛАШЕНОСТИ (нпр. 2012. год.)



Ималац исправе о усаглашености не може да користи српски знак усаглашености, након истека важности Исправе о усаглашености или ако је иста повучена.

УСЛОВИ ОЦЕЊИВАЊЕ УСАГЛАШЕНОСТИ

Члан 1.

Овим условима оцењивања усаглашености (у даљем тексту: УСЛОВИМА) регулишу се права и обавезе подносиоца захтева - Клијента и Јавне медијске установе Радио - телевизије Србије, Сертификационо тело РТС "Развој и сертификација" - СТ РТС у поступку оцењивања усаглашености производа.

Попуњавањем и потписивањем формализованог Захтева за оцењивање усаглашености производа, клијент прихвата ове услове оцењивања усаглашености.

Члан 2.

Овим УСЛОВИМА СТ РТС се обавезује да стручно, непристрасно и објективно обави оцењивања усаглашености производа, а у складу са поступком прописаним Правилником о електромагнетској компатибилности (Службени гласник Р Србије бр. 13/2010). Ако клијент није применио српске (хармонизоване) стандарде са списка стандарда из члана 7. Правилника о електромагнетској компатибилности ("Службени гласник Р Србије" број 13/2010), ако је те стандарде применио само делинично или ако ти стандарди не постоје, дужан је да достави опис и објашњење поступка који су примењени како би се испунили битни захтеви из Прилога 1 Правилника о електромагнетској компатибилности, укључујући и опис спроведеног оцењивања усаглашености са захтевима електромагнетске компатибилности из Прилога 2, тачка 1 наведеног Правилника, као и резултате конструкционих прорачуна обављених прегледа и извештаја о испитивању.

Члан 3.

Клијент се обавезује да за извршену услугу плати Јавној медијској установи Радио - телевизији Србије накнаду по важећем ценовнику СТ РТС, у року наведеном у рачуну. Клијент се обавезује да исплати извршену услугу СТ РТС, без обзира да ли му је тражени документ-исправа о усаглашености (потврда, извод) издата или не због неиспуњења услова. У име и за рачун клијента, услугу може платити и треће правно или физичко лице, сагласно члану 453. ЗОО (Закон о облигационим односима). Плаћање услуге из ових УСЛОВА извршава се према РТС пре почетка поступка оцењивања усаглашености производа. У случају да клијент услуге повуче захтев за оцењивање усаглашености, дужан је да именованом телу наплати сразмеран део трошкова оцењивања усаглашености, као и сразмерни део накнаде, ако је спровео оцењивања усаглашености започето.

У случају повлачења захтева за оцењивање усаглашености, СТ РТС је дужно да у складу са условима о оцењивању усаглашености, врати поднету документацију.

Члан 4.

У поступку реализације захтева запослени у СТ РТС, као и остали ангажовани учесници, дужни су да поштују одредбе општих аката СТ РТС о чувању пословне тајне (СТП 10, Поверљивост и чување пословне и службене тајне), сматрајући поверљивом сваку информацију примљену у вези са захтевом.

Члан 5.

Уколико је незадовољан извршеном услугом клијент може уложити приговор или жалбу, у писаној форми СТ РТС (СТП 14, Поступак решавања приговора и жалби) у року од 8 дана од дана извршења услуге.

Разматрање приговора и жалби и одлучивање по истима врши се у складу са процедуром СТП 14, Поступак решавања приговора и жалби, чији извод се налази на web порталу СТ РТС.

Члан 6.

СТ РТС је дужан да услугу изврши у року који не може бити дужи од 15 дана рачунајући од дана када су извршене финансијске обавезе према Јавној медијској установи Радио - телевизији Србије.

СТ РТС се обавезује да услугу изврши у року означеном у ставу 1. овог члана, уколико клијент при подношењу захтева, достави комплетну документацију и ако нису уочени недостаци у приложеној документацији.

Клијент је дужан да уочене недостатке у приложеној документацији отклони у року које СТ РТС и клијент споразумно одреде, а који не може бити дужи од шездест дана (60).

Клијент прихвата да СТ РТС исправи назив, тип производа и произвођача, уколико из било ког разлога, ове чињенице нису правилно уписане у захтеву.

Члан 7.

Ове УСЛОВЕ које је прихватио клијент важе за исти тип односно врсту апарата истог произвођача три године (3) од дана издавања Потврде о усаглашености.

СТ РТС води евиденцију о издатим потврдама о усаглашеностима и на захтев произвођача или његовог заступника, односно увозника издаје Извод из евиденције сагласно Правилнику о електромагнетској компатибилности. За нове испоруке апарата истог произвођача и исте врсте, односно типа апарата за коју је издата Потврда о усаглашености није потребно достављати СТ РТС техничку документацију, а као доказ о важењу издате Потврде о усаглашености користи се Извод из евиденције.

За издавање Извода из евиденције СТ РТС наплаћује трошкове издавања сагласно Ценовнику СТ РТС, а на начин како је то регулисано чланом 3. ових УСЛОВА.

Члан 8.

Клијент као ималац исправе о усаглашености дужан је да користи ту исправу и знак усаглашености према Правилу оцењивања усаглашености производа, који му уз исправу доставља СТ РТС (чији изводи су дати на web порталу СТ РТС). Свако коришћење исправе и знака усаглашености, супротно наведеним Правилу, представља злоупотребу и основ за одузимање исправе.

Знак усаглашености производа не ослобађа клијента односно имаоца исправе обавеза усаглашавања производа према законима земље у који се производ ставља у промет.

Члан 9.

Клијент исправе о усаглашености (имаоц) је дужан да обезбеди да сви производи које обележава знаком усаглашености, пре стављања у промет, буду идентични са узорком за који је добио исправу.

Члан 10.

СТ РТС издаје Извод из евиденције на захтев клијента, уколико клијент увози нове количине апарата истог произвођача, модела и типа за који је издата Потврда о усаглашености. Клијент може да тражи и добије Извод из евиденције док траје важност Потврде о усаглашености.

Извод из евиденције има рок важења који је идентичан року важења већ издате Потврде о усаглашености.

У случају да клијент (имаоц исправе) даје копију добијене исправе, онда исправа мора да буде у целини репродукована.

Члан 11.

Клијент (имаоц исправе) не може користити добијену исправу и знак усаглашености након истека рока важења исправе.

Када клијент затражи извод, а уколико је у међувремену дошло до промене закона, правилника или стандарда који су се примењивали у поступку оцењивања усаглашености, а који су могли да утичу на поступак, СТ РТС овај извод не издаје.

На тај начин се спречава постављање знака усаглашености на нове производе, а на основу застареле легислативе.

Члан 12.

Клијент може одустати од услова о оцењивању усаглашености производа у свако доба током трајања поступка, уколико достави СТ РТС писану изјаву о одустајању од ових УСЛОВА.

Уколико је клијент извршио плаћање услуге пре почетка поступка оцењивања усаглашености производа, а одустане сагласно ставу 1 овога члана, СТ РТС ће извршити обрачун трошкова учињених до дана пријема писане пријаве о одустајању од услова о оцењивању усаглашености и евентуалну разлику вратити клијенту року од 15 (петнаест) дана.

Уколико клијент није извршио плаћање услуга пре почетка оцењивања усаглашености производа, или је делимично платио услугу, а одустане од услова о оцењивању усаглашености, клијент услуга дужан је да плати одустајање у висини учињених трошкова СТ РТС, од дана званичног подношења Захтева за оцењивање усаглашености производа до дана када је СТ РТС примило изјаву о одустајању од услова оцењивања усаглашености и то у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема обрачуна – рачуна РТС.

СТ РТС је дужан да у случају повлачења захтева за оцењивање усаглашености врати поднету документацију.

Члан 13.

За све што није предвиђено овим условима о оцењивању усаглашености производа примењиваће се одредбе ЗОО и других позитивно правних прописа који регулишу материју.

Члан 14.

У случају евентуалног спора заинтересоване стране ће покушати да спор реше мирним путем и споразумно, а уколико то није могуће за решавање спора надлежан је Привредни суд у Београду.

Члан 15.

Попуњени Захтев за оцењивање усаглашености производа, који је потписан и оверен од стране клијента, као и понуда за оцењивање усаглашености, заједно са издатом фактуром Јавне медијске установе Радио - телевизије Србије и извод из Поступка оцењивања усаглашености (који се налази и на веб порталу СТ РТС) саставни су део ових услова о оцењивању усаглашености.

в.д. Генерални директор
ЈАВНЕ МЕДИЈСКЕ УСТАНОВЕ РАДИО
ТЕЛЕВИЗИЈА СРБИЈЕ



Никола Мирков
Никола Мирков, дипл. економиста

УПИТНИК
за праћење задовољства корисника услуга
Сертификационог тела РТС Развој и сертификација (СТ РТС)

Овај упитник сачињава неколико целина. Молимо Вас да у колони "**Важност питања**" означите оцену важности постављеног питања са Вашег становишта, при чему **1** значи неважно, а **5** означава изузетно важно. У колони "**Оцена**" означите оцену која означава испуњење Ваших захтева и ниво задовољства нашим услугама, са градацијом од **1**-веома незадовољни до **5**-изузетно задовољни.

А. Доступност информација о поступку оцењивања усаглашености на web порталу СТ РТС-а

Редни број	Важност питања	Питање	Оцена				
			1	2	3	4	5
1.	1 2 3 4 5	Како свеукупно оцењујете web портал СТ РТС?					
2.	1 2 3 4 5	Колико је организација портала логична и јасна?					
3.	1 2 3 4 5	Колико су информације које можете да добијете на порталу актуелне?					
4.	1 2 3 4 5	Колико лако можете да се крећете кроз портал до жељене локације?					
5.	1 2 3 4 5	Како оцењујете квалитет информација које можете да добијете на web порталу СТ РТС-а?					
6.	1 2 3 4 5	Да ли постоје неке информације које би желели да видите, а да тренутно нису понуђене на web порталу? Које су то информације?					

Б. Квалитет пружања услуге

Редни број	Важност питања	Питање	Оцена				
			1	2	3	4	5
1.	1 2 3 4 5	Колико услуге СТ РТС-а испуњују Ваша очекивања?					
2.	1 2 3 4 5	Оцените љубазност особља СТ РТС:					
3.	1 2 3 4 5	Оцените брзину којом сте добили особу од које желите да добијете информације или савет, приликом позива СТ РТС-а?					
4.	1 2 3 4 5	Колико сте задовољни јасноћом информација или савета које сте добили?					
5.	1 2 3 4 5	Колико сте задовољни приказаним знањем особља са којим сте били у контакту?					
6.	1 2 3 4 5	Ефикасност у решавању техничких питања у случају рада са техничким особљем из испитне лабораторије:					
7.	1 2 3 4 5	Ефикасност у решавању административних питања у случају рада са административним особљем:					
8.	1 2 3 4 5	Уважавање додатних захтева који нису обухваћени уговором:					
9.	1 2 3 4 5	Резултати сарадње су оправдали очекивања:					

10.	1 2 3 4 5	Квалитет пружених услуга оправдава цену услуге:					
11.	1 2 3 4 5	Резултати и квалитет пружене услуге позитивно утичу на ваше пословање:					
12.	1 2 3 4 5	Наведите шта би сте променили у раду техничког особља испитне лабораторије СТ РТС са циљем побољшања пословања:					
13.	1 2 3 4 5	Наведите шта би сте променили у раду административног особља СТ РТС са циљем побољшања пословања:					
14.	1 2 3 4 5	Да ли сте задовољни обимом и садржајем пружених информација при првом контакту:	Да		Не		
15.	1 2 3 4 5	Да ли сте дуго чекали одлуку да се отпочне процес оцењивања усаглашености?	Да		Не		
16.	1 2 3 4 5	Да ли је испитивање и оцењивање отпочело онда када је и договорено?	Да		Не		
17.	1 2 3 4 5	Да ли је тим за испитивање и оцењивање обавио свој посао у складу са Правилима за оцењивање усаглашености производа?	Да		Не		
18.	1 2 3 4 5	Да ли је тим за испитивање и оцењивање обавио оцењивање на транспарентан начин?	Да		Не		
19.	1 2 3 4 5	Да ли је СТ РТС одговорио на сва Ваша питања око којих сте имали недоумице?	Да		Не		
20.	1 2 3 4 5	Да ли је СТ РТС прецизно дефинисало неусаглашености, предлог мера за отклањање неусаглашености, као и период у којем морате да отклоните неусаглашености?	Да		Не		
21.	1 2 3 4 5	Да ли сте одлуку о додели исправе о усаглашености добили у предвиђеном року?	Да		Не		
22.	1 2 3 4 5	Да ли сте некада имали рекламацију на квалитет извршене услуге?	Да		Не		
23.	1 2 3 4 5	Да ли је СТ РТС одговорило адекватно на Ваше приговоре и жалбе?	Да		Не		
24.	1 2 3 4 5	Да ли Вам је познато ком одговорном лицу у СТ РТС-у се пријављују рекламације и на који начин?	Да		Не		

В. Квалитет докумената о оцењивању усаглашености

Редни број	Важност питања	Питање	Оцена				
			1	2	3	4	5
1.	1 2 3 4 5	Оцените степен разумљивости докумената:					
2.	1 2 3 4 5	Оцените лакоћу попуњавања захтева за оцењивање усаглашености:					
3.	1 2 3 4 5	Наведите делове докумената са којима нисте задовољни:					

Г. Ваши предлози за унапређење сарадње са СТ РТС-ом

Редни број	Важност питања	Питање
1.	1 2 3 4 5	Који је најпозитивнији део у раду са СТ РТС-ом?
2.	1 2 3 4 5	Који је најнегативнији део у раду са СТ РТС-ом?
3.	1 2 3 4 5	Наведите приоритетну област где би СТ РТС могло да унапреди свој рад:
4.	1 2 3 4 5	Наведите Ваше сугестије, мишљења и препоруке:

Подаци о кориснику услуге:

Организација	
Име и презиме	
Функција	
Телефон/e-mail/fax	
Датум	

СТЗ 260