



АТС

АКРЕДИТАЦИОНО ТЕЛО СРБИЈЕ

АТС-ПР16

## РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ

Преиспитао: ПРСМ

мр Наталија Јовичић Зарић

Одобрио: директор

др Дејан Крњић



Садржај:	Страна:
1. Предмет и подручје примене	3
2. Референтна документа и дефиниције	3
3. Поступак решавања приговора и жалби	3
3.1 Решавање приговора	3
3.1.1 Поступак решавања приговора	3
3.1.2 Предузимање мера након решавања приговора	4
3.2 Решавање жалби	4
3.2.1 Поступак решавања жалби	5
4. Дистрибуција	5
5. Прилози	5
6. Листа промена документа	6



## 1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овим документом се прописује поступак који спроводи Акредитационо тело Србије приликом решавања приговора и жалби који су му упућени, а односе се на његов рад или на рад акредитованих тела за оцењивање усаглашености.

## 2. РЕФЕРЕНТНА ДОКУМЕНТА, ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

- SRPS ISO/IEC 17011:2007, Оцењивање усаглашености - Општи захтеви за акредитациона тела која акредитују тела за оцењивање усаглашености;
- Закон о акредитацији („Службени гласник РС“ бр.73/10);
- Одлука о изменама и допунама оснивачког акта Акредитационог тела Србије („Сл.гласник РС“ бр.14/11)
- АТС-ПА01, Правила акредитације.

**Приговор:** Израз незадовољства, осим жалбе, упућен акредитационом телу од стране било које особе или организације у вези са активностима акредитационог тела или акредитованог тела за оцењивање усаглашености на који се очекује одговор.

**Жалба:** Захтев тела за оцењивање усаглашености акредитационом телу да поново размотри било коју по тело за оцењивање усаглашености неповољну одлуку акредитационог тела, а која се односи на жељени статус акредитације.

*Напомена: У неповољне одлуке спадају: одбијање прихватања пријаве за акредитацију, одбијање да се настави оцењивање, захтеви за корективним мерама, промене у обиму акредитације, одлуке да се одбије, **смањи**, суспендује или **укине** акредитација и било која друга мера која спречава стицање акредитације.*

## 3. ПОСТУПАК РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ

### 3.1 Решавање приговора

Приговоре решава директор Акредитационог тела Србије (у даљем тексту: АТС) у складу са овом процедуром. Приговори се могу односити на поступак рада АТС који укључује и поступак рада запослених у АТС-у и екстерно ангажованих оцењивача и техничких експерата, као и приговоре на рад акредитованих тела за оцењивање усаглашености.

#### 3.1.1 Поступак решавања приговора

Приговори се у писаној форми предају АТС-у лично или поштом. Сарадник за административно-техничке послове у Одељењу за правне и опште послове прима и заводи достављени приговор, отвара предмет приговора, додељује одговарајући број и доставља предмет приговора директору АТС-а. Директор АТС-а врши преиспитивање приговора и формира Комисију за решавање приговора (у даљем тексту: Комисија). Председник Комисије је, по правилу, представник руководства за систем менаџмента (у даљем тексту: ПРСМ) који је одговоран за спровођење поступка решавања приговора. Остала два члана



Комисије се бирају из редова запослених, узимајући у обзир одсуство пословног интереса и чињеницу да чланови Комисије не смеју бити особе које су посредно или непосредно биле укључене или повезане са активностима које су предмет приговора, а у циљу обезбеђења независности, непристрасности и објективности.

Комисија у сарадњи са руководиоцем организационе јединице на коју се приговор односи припрема директору АТС-а извештај са предлогом за решавање приговора.

Након што се сакупе све релевантне информације у вези решавања приговора, по потреби и од акредитованог тела за оцењивање усаглашености, Комисија формира извештај са предлогом решења приговора и исти доставља директору АТС-а.

У поступку решавања приговора директор АТС-а може да донесе одлуку о предузимању следећих активности:

- ванредно надзорно оцењивање акредитованог тела за оцењивање усаглашености,
- ванредна интерна провера,
- тражење мишљења од одговарајућег органа АТС-а.

Директор АТС-а доноси коначну одлуку о приговору узимајући у обзир предлог решења и све достављене релевантне информације.

Подносилац приговора се обавештава писаним путем о одлуци, у року не дужем од **60** дана од дана када је приговор евидентиран.

Предмет решавања приговора обавезно садржи: писани приговор, сва релевантна документа која се односе на његово решавање, извештај са предлогом решења и одлуку директора.

### 3.1.2 Предузимање мера након решавања приговора

Разматрањем и решавањем приговора, АТС долази и до сазнања која користи за побољшање сопственог система менаџмента.

Као последицу решавања приговора АТС може предузети неке од активности, као што су: корективне мере у циљу отклањања утврђене неусаглашености; превентивне мере у циљу спречавања неправилности које су проузроковале незадовољство учесника у систему акредитације; оцену ефикасности предузетих корективних и превентивних мера у циљу побољшања система менаџмента. Ове мере се могу односити на АТС, екстерно ангазоване оцењиваче/техничке експерте и акредитована тела за оцењивање усаглашености.

Мере се предузимају у складу са процедуром *Неусаглашености, корективне и превентивне мере (АТС-ПР07)*.

Једном годишње Колегијум директора АТС-а анализира приговоре, начине њиховог решавања и донете одлуке, као део активности преиспитивања од стране руководства.

## 3.2 Решавање жалби

АТС решава жалбе, које су му упућене, а које се односе на било коју неповољну одлуку у вези статуса акредитације. За поступак решавања жалби одговорна је **Комисија за жалбе** (у даљем тексту: Комисија).

**Комисију за жалбе образује Управни одбор АТС-а.**

**Комисија за жалбе има седам чланова од којих се један члан именује из министарства надлежног за послове акредитације, а шест чланова се именује из реда експерата за рад тела за оцењивање усаглашености: два члана из реда експерата за лабораторије, два члана из реда**



**експерата за контролна тела и два члана из реда експерата за сертификациона тела.** Комисија се именује на четири године.

Председник Комисије треба да има високо образовање у области права и 10 година радног искуства а чланови Комисије треба да имају високо образовање и најмање 5 година радног искуства на пословима акредитације.

Чланови Комисије се могу именовати из редова водећих оцењивача, техничких оцењивача и чланова техничких комитета АТС-а.

Чланови Комисије не могу бити директор и чланови Управног одбора АТС-а.

Комисија треба да буде компетентна и независна у односу на предмет жалбе.

Чланови Комисије су у обавези да потпишу Изјаву о поверљивости.

### 3.2.1 Поступак решавања жалби

Жалбе се подnose АТС-у у року од **15 дана од дана достављања одлуке.** Сарадник за административно-техничке послове у Одељењу за правне и опште послове прима и заводи достављену жалбу, отвара предмет жалбе, додељује одговарајући број и доставља га без одлагања председнику Комисије.

Жалба мора да садржи основ за подношење жалбе, као и сву документацију, односно записе који поткрепљују наводе у жалби.

У циљу обезбеђења независности, непристрасности и објективности председник Комисије из редова чланова Комисије бира два члана Комисије који ће заједно са њим разматрати предметну жалбу, узимајући у обзир одсуство пословног интереса и чињеницу да чланови Комисије не смеју бити особе које су посредно или непосредно биле укључене или повезане са активностима које су предмет жалбе.

У вези предмета жалбе Комисија може затражити додатне информације и записе од подносиоца жалбе или АТС-а.

У року од **30 дана од дана пријема жалбе** Комисија **доноси одлуку о жалби о којој ће подносилац жалбе бити одмах обавештен.**

Против одлуке Комисије подносилац жалбе може покренути управни спор пред надлежним судом.

Предмет решавања жалбе обавезно садржи: писану жалбу, сва релевантна документа која се односе на њено решавање **и одлуку Комисије.**

Једном годишње Колегијум директора АТС-а анализира жалбе, начине њиховог решавања и донете одлуке, као део активности преиспитивања од стране руководства.

## 4. ДИСТРИБУЦИЈА

Овај документ користе сви учесници у поступку решавања приговора и жалби, и то у домену својих надлежности. Документ је доступан на интернет страници АТС-а [www.ats.rs](http://www.ats.rs).

## 5. ПРИЛОЗИ

Нема прилога.

**6. ЛИСТА ПРОМЕНА ДОКУМЕНТА - АТС-ПР16**

Издање/ измена	Датум издања/ измене
3/0	5.10.2009.
3/1	3.02.2011.
3/2	15.06.2011.