



АТС

АКРЕДИТАЦИОНО ТЕЛО СРБИЈЕ

АТС-ПР16

РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ

Овај документ је важећи и без потписа особа које су преиспитале и одобриле документ.



1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

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

2. РЕФЕРЕНТНА ДОКУМЕНТА, ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

- SRPS ISO/IEC 17011:2018, Оцењивање усаглашености - Општи захтеви за акредитациона тела која акредитују тела за оцењивање усаглашености;
- Закон о акредитацији („Службени гласник РС“ број 73/10);
- Одлука о изменама и допунама оснивачког акта Акредитационог тела Србије („Сл.гласник РС“ број 14/11, 95/2016);
- АТС-ПА01, Правила акредитације.

Приговор: израз незадовољства, другачији од жалбе, који је акредитационом телу упутила било која особа или организација у вези са активностима тог акредитационог тела или акредитованог тела за оцењивање усаглашености, а на који се очекује одговор.

Жалба: захтев тела за оцењивање усаглашености за разматрање сваке неповољне одлуке о акредитацији која се односи на жељени статус акредитације.

3. ПОСТУПАК РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ

3.1 Решавање приговора

Приговоре решава директор 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 лица, 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, непосредном предајом приговора у писарници АТС-а или поштом (електронском или обичном). Одговорна особа у Одељењу за правне, кадровске и административне послове евидентира достављени приговор и доставља предмет приговора заменику директора АТС-а. Пре евидентирања приговора и отварања предмета приговора, потребно је да се са замеником директора, провери, да ли се поднесак уопште може сматрати приговором (постојање адресе подносиоца приговора, експлицитни наводи у добијеном тексту поднеска да се ради о приговору/рекламацији/замеркама/незадовољству на који се очекује одговор АТС-а, адекватност приложених докумената уз приговор и сл.).

О датуму пријема приговора подносилац се обавештава писаним путем.

По правилу, заменик директора АТС-а врши преиспитивање приговора и предлаже директору предлог за разрешење приговора. Уколико је садржина приговора сложеније природе заменик директора, односно уколико је потребна додатна компетентност предлаже директору састав Комисије за решавање приговора, коју именује директор (у даљем тексту:



Комисија). Председник Комисије је, по правилу, заменик директора који је одговоран за спровођење поступка решавања приговора. Остали чланови 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 разматра приговор и припрема *Извештај о приговору (АТС-ПП16-001)* који садржи и предлог решења приговора и исти доставља директору АТС-а.

У поступку решавања приговора Комисија може затражити објашњења и/или информације од онога на кога се приговор односи, што може да подразумева прво решавање приговора од стране тела за оцењивање усаглашености.

У поступку разрешења приговора, директор АТС-а може да донесе одлуку о предузимању следећих мера:

- ванредно оцењивање акредитованог тела за оцењивање усаглашености,
- ванредна интерна провера у АТС-у,
- тражење мишљења од одговарајућег стручног тела или органа АТС-а,
- тражење мишљења од стране Комисије за избор и праћење оцењивача и техничких експерата и сл.

Предлог за ванредно оцењивање ТООУ се даје, само у случају да за доношење одлуке о приговору, није могуће да се на други начин прикупе докази о околностима које су довеле до приговора.

Директор АТС-а доноси коначну одлуку о приговору узимајући у обзир информације из извештаја о приговору и све остале релевантне информације из предмета решавања приговора. У поступку решавања приговора АТС се придржава принципа да истраживање и одлука о приговору не смеју да резултирају никаквом дискриминаторском радњом против подносиоца приговора.

Подносилац приговора се обавештава писаним путем о одлуци о приговору, односно доставља му се одговор на приговор у року не дужем од 30 дана од дана када је приговор евидентиран у АТС-у. Уз одлуку о приговору, подносиоцу приговора се достављају, евентуално, и информације о додатним активностима које ће предузети АТС, а које су у вези са предметом приговора. Ове активности се односе, али се не ограничавају, на проверу одређених чињеница у вези предметног приговора током првог следећег оцењивања тела за оцењивање усаглашености о чијим резултатима ће, ако буде потребе, подносилац приговора бити обавештен. Рок за решавање приговора може бити продужен у случају да је потребно додатно време за прикупљање свих релевантних информација за решавање приговора. Уколико се рок продужи, подносилац приговора се писаним путем обавештава о томе.

Предмет решавања приговора обавезно садржи: писани приговор, сва релевантна документа прикупљена у поступку, која се односе на његово решавање, Извештај о приговору, одлуку директора, одговор подносиоцу приговора. Ако је потребно предузети одређене мере као последица одлуке о приговору, предмет обавезно садржи и детаљне информације о предузетим мерама или информацију где се исте могу пронаћи (нпр. предмет акредитације бр.).



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 мере које се односе на систем менаџмента АТС, екстерно ангажована лица из органа и тела АТС-а, оцењиваче/техничке експерте и/или акредитована тела за оцењивање усаглашености.

Једном годишње, током преиспитивања од стране руководства, се анализирају добијени приговори, начин њиховог решавања, донете одлуке и предузете мере.

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 (комисија у ширем саставу) 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 из области акредитације, односно оцењивања усаглашености.

Чланови Комисије се могу именовати из редова водећих оцењивача, техничких оцењивача, техничких експерата 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 и *Изјаву о одсуству сукоба интереса (АТС-УП10-005)* за свако конкретно ангажовање у Комисији.

3.2.1 Поступак решавања жалби

Жалба се подноси АТС-у у року од 15 дана од дана достављања одлуке која је предмет жалбе. Одговорна особа у Одељењу за правне, кадровске и административне послове евидентира достављену жалбу и исту без одлагања доставља председнику Комисије за жалбе. О датуму пријема жалбе подносилац се обавештава писаним путем.

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

О поднетој жалби Комисија за жалбе одлучује у већу састављеном од председника Комисије за жалбе и два члана Комисије за жалбе, по правилу из реда експерата зависно из које области се жалба подноси. Председник Комисије за жалбе одређује састав већа.

У вези предмета жалбе Комисија може затражити додатне информације и записе од подносиоца жалбе или АТС-а. Када је потребно, Комисија може затражити и стручно мишљење независних експерата или других чланова комисије (у ширем саставу) у вези предмета жалбе.



У року од 30 дана од дана пријема жалбе, Комисија је дужна да донесе одлуку о жалби и проследи је АТС-у ради слања подносиоцу жалбе.

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

Предмет решавања жалбе обавезно садржи: жалбу ТОО са прилозима, стручна мишљења, решење о формирању предметне Комисије, извештај Комисије, одлуку Комисије за жалбе, допис АТС-а о решеној жалби и уколико је применљиво нову одлуку о акредитацији.

Уколико је одлука Комисије да се преиначи одлука о акредитацији, поступа се у складу са процедуром *Одлучивање о акредитацији (АТС-ПР15)*.

Једном годишње, током преиспитивања од стране руководства, се анализирају жалбе, начин њиховог решавања, донете одлуке и предузете мере.

4. ДИСТРИБУЦИЈА

Овај документ користе сви учесници у поступку решавања приговора и жалби, свако у домену својих надлежности. Документ је доступан на интернет страници АТС-а www.ats.rs.

5. ПРИЛОЗИ

Нема.

6. ОБРАСЦИ

АТС-ПР16-001 Извештај о приговору

7. ЛИСТА ИЗМЕНА ДОКУМЕНТА АТС-ПР16

Издање/ измена	Датум издања/ измене
3/0	5.10.2009.
3/1	3.02.2011.
3/2	15.06.2011.
3/3	11.07.2012.
3/4	29.01.2013.
4/0	19.12.2013.
4/1	30.07.2015.
4/2	16.01.2017.
5/0	05.09.2019.