

РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ

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

	РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ	Ознака документа: КТ-ПР16
		Издање/ревизија: 1/0
		Важи од: 12.06.2023.
		Статус: активан

Садржај:

1. Предмет и подручје примене	3
2. Нормативне референце	3
3. Термини и дефиниције	3
4. Поступак	3
4.1 Решавање приговора	3
4.1.1 Пријем и валидација приговора	3
4.1.2 Истраживање приговора и доношење одлуке о мерама у вези са решавањем приговора	4
4.1.3 Праћење и записивање приговора	4
4.1.4 Поверљивост	5
4.1.5 Предузимање мера након решавања приговора	5
4.2 Решавање жалби	5
4.2.1 Пријем и валидација жалбе	5
4.2.2 Истраживање жалбе и доношење одлуке о мерама у вези са решавањем жалбе	6
4.2.3 Праћење и записивање жалби	7
4.2.4 Поверљивост	7
4.2.5 Предузимање мера након решавања жалби	7
5. Прилози	7
6. Обрасци	7
7. Листа измена	7

 OVERMED	РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ		Ознака документа: КТ-ПР16
			Издање/ревизија: 1/0
			Важи од: 12.06.2023.
			Статус: активан

1. Предмет и подручје примене

Овом процедуром се прописује поступак решавања приговора и жалби односно поступак за пријем, вредновање и доношење одлуке о приговорима и жалбама.

С обзиром да послове оверавања мерила овлашћено тело обавља као поверене послове и да су овлашћена тела имаоци јавних овлашћења, након што контролно тело добије овлашћење за обављање послова оверавања мерила од стране надлежног органа, контролно тело је у обавези да примењује одговарајуће одредбе закона о општем управном поступку.

Овај документ користе сви учесници у поступку решавања приговора и жалби, свако у домену својих надлежности. Документ је доступан на интернет страници контролног тела.

2. Нормативне референце

Референтна документа:

- SRPS ISO/IEC 17020:2012, Оцењивање усаглашености — Захтеви за рад различитих типова тела која обављају контролисање;
- Смернице за примену стандарда ISO/IEC 17020, АТC-УП42;
- Закон о општем управном поступку („Службени гласник РС", бр. 18/2016);
- КТ-ПК01, Пословник о квалитету.

3. Термини и дефиниције

За потребе ове процедуре користе се термини дефинисани у наведеним референтним документима, као и следећи термини:

Приговор - израз незадовољства, осим жалбе, било које особе или организације контролном телу у вези са активностима тог тела, на који се очекује одговор.

Жалба - захтев даваоца предмета контролисања контролном телу да контролно тело поново размотри одлуку коју је донело у вези са тим предметом (неповољна одлука у вези са контролисањем/оверавањем).

4. Поступак

Контролно тело је одговорно за прикупљање и верификацију свих неопходних информација за валидацију приговора и жалби, као и за све одлуке на свим нивоима процеса поступања са приговорима и жалбама.

У поступку решавања приговора или жалбе контролно тело се придржава принципа да истраживање и одлука о приговору или жалби не смеју да резултирају никаквом дискриминаторском радњом против подносиоца приговора/жалбе.

4.1 Решавање приговора

Одговор на приговоре доноси директор контролног тела. Приговори се могу односити на рад контролног тела који укључује и рад запослених, као и приговоре упућене на процес контролисања, осим на одлуке донете у вези са самим предметом контролисања (када се ради о жалби).

4.1.1 Пријем и валидација приговора

Приговори се у писаној форми предају контролном телу, непосредном предајом приговора у просторијама контролног тела или поштом (електронском или обичном). Образац за подношење приговора може се преузети са сајта контролног тела **Образац за подношење приговора, КТ-ПР16-003**.

Руководилац квалитета, пре евидентирања приговора у **Листу приговора и жалби, КТ-ПР16-001** и отварања предмета приговора, преиспитује да ли се поднесак уопште може сматрати приговором (постојање адресе подносиоца приговора, наводи у добијеном тексту поднеска потврђују да се ради о

приговору/рекламацији/замеркама/незадовољству на рад контролног тела, адекватност приложених докумената уз приговор и сл.). Уколико поднесак није приговор, директор контролног тела га одлуком одбацује.

У случају да се ради о приговору, контролно тело потврђује подносиоцу писаним путем пријем приговора, као и датум пријема приговора. У случају да постоје околности које су већ познате (нпр. ванредно стање, епидемије и сл.), а могу значајно да утичу на дужину трајања решавања приговора односно ток решавања приговора, подносилац приговора се благовремено обавештава и о томе, а по потреби, и извештава о статусу решавања приговора.

4.1.2 Истраживање приговора и доношење одлуке о мерама у вези са решавањем приговора

Одлуку о приговору доноси директор на предлог руководиоца квалитета односно Комисије за решавање приговора. Уколико је садржина приговора сложеније природе, односно уколико је потребна додатна компетентност, руководилац квалитета предлаже директору састав Комисије за решавање приговора, коју именује директор.

Председник Комисије за решавање приговора је, по правилу, руководилац квалитета који је одговоран за спровођење поступка решавања приговора. У случају да је руководилац квалитета учествовао у активностима које су предмет приговора, председник Комисије за решавање приговора се именује из реда запослених који није учествовао у предметним активностима. Остали чланови Комисије за решавање приговора се бирају из редова запослених, по правилу, један члан је технички руководилац. Чланови се бирају тако да нису учествовали у првобитним активностима контролисања које су у вези са предметом приговора.

Уколико анализом садржаја приговора Комисија за решавање приговора дође до закључка да достављене информације у вези са приговором нису јасне/довољне и да на основу истих није могуће разрешити приговор, ступа се у контакт са подносиоцем приговора и траже додатне информације којима ће се наводити из приговора допунити.

Комисија за решавање приговора разматра приговор и припрема **Извештај о решавању приговору, КТ-ПР16-004** који садржи и предлог решења приговора и исти доставља директору контролног тела. Приговор може бити усвојен, ако је основан односно одбијен, ако је неоснован.

Након сагласности директора на извештај о приговору и на предлог решења приговора, председник Комисије за решавање приговора припрема одговор, који потписује директор контролног тела, којим се обавештава писаним путем подносилац приговора о одлуци о приговору, односно доставља му се решење на приговор у року не дужем од 30 дана од дана када је приговор евидентиран у контролном телу. Током поступка решавања приговора у зависности од околности (када је могуће) подносилац приговора се може извештавати о напретку у решавању приговора.

Уз одлуку о решавању приговора, подносиоцу приговора се достављају, евентуално, и информације о додатним активностима које ће предузети контролно тело, а које су у вези са предметом приговора.

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.

4.1.3 Праћење и записивање приговора

Предмет решавања приговора обавезно садржи: писани приговор, сва релевантна документа прикупљена у поступку која се односе на његово решавање, Извештај о приговору и 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. у **Регистру мера, КТ-ПР07-002**).

4.1.4 Поверљивост

Све информације добијене током процеса решавања приговора сматрају се поверљивим, осим информација које су обухваћене одговором подносиоцу приговора или се законом/уговорним аранжманима захтева њихова објава.

Контролно тело ће обавестити клијента о намери да наведе информације о клијенту у одговору на приговор уколико се оне тичу решавања приговора.

Особе које учествују у решавању приговора морају да чувају као поверљиве све информације добијене или настале током обављања активности решавања приговора, осим ако се законом захтева другачије.

4.1.5 Предузимање мера након решавања приговора

Разматрањем и решавањем приговора, контролно тело долази и до сазнања која користи за побољшавање сопственог система менаџмента.

Као последица решавања приговора могу се предузети неке од активности, као што су нпр.: корективне мере у циљу уклањања утврђене неусаглашености, превентивне мере у циљу спречавања неправилности које су проузроковале незадовољство подносиоца приговора, односно мере за побољшавање уколико су идентификоване прилике (могућности) за побољшавање, оцена ефективности предузетих корективних и превентивних мера у циљу побољшавања система менаџмента и друго. У том случају, руководилац квалитета поступа према процедури за управљање неусаглашеностима, корективним, превентивним и мерама за побољшавање.

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

4.2 Решавање жалби

Контролно тело ће бити у могућности да у потпуности примењује свој успостављени систем менаџмента и да обавља контролисања/оверавања тек када добије овлашћење надлежног органа за обављање послова оверавања мерила, те би на тај начин контролном телу били поверени послови у области метрологије као *носиоцу јавног овлашћења*.

У том смислу би подносилац жалбе – клијент према прописима у вези са општим управним поступком, а у вези са исходом решавања жалбе (одбацивање жалбе, поништавање побијане исправе о контролисању, удовољавање жалбеном захтеву) био у могућности да поднесе нову жалбу против одлуке донете у првостепеном поступку од стране контролног тела, преко самог контролног тела (овлашћеног тела), Министарству привреде, као другостепеном органу у одлучивању по жалбама клијената против одлуке овлашћеног тела односно уколико контролно/овлашћено тело одбије жалбу (не одбаци, не поништи, не удовољи захтеву) оно прослеђује жалбу Министарству привреде на одлучивање.

Са изјављеном жалбом клијента контролно тело поступа потпуно у складу са одредбама прописаног општер управног поступка, нарочито поштујући прописане рокове и процесуирање.

4.2.1 Пријем и валидација жалбе

Жалба се подноси контролном телу у року од 15 дана од дана достављања одлуке која је предмет жалбе нпр. резултат односно исход контролисања/оверавања.

Жалбе се предају у писаној форми, непосредном предајом жалбе контролном телу или поштом (електронском или обичном). У жалби се мора навести исправа односно одлука о контролисању/оверавању која се оспорава (записник о оверавању/извештај о контролисању), предмет контролисања, као и број и датум контролисања/оверавања/исправе и потпис подносиоца жалбе. Довољно је да подносилац жалбе у жалби изложи у ком је погледу незадовољан на резултате контролисања/оверавања, али жалбу не мора посебно образложити (било би пожељно да садржи основ за подношење жалбе, као и сву документацију,

односно записе који поткрепљују наводе у жалби, уколико је применљиво). **Образац за подношење жалбе, КТ-ПР16-002** може се преузети са сајта контролног тела.

Руководилац квалитета, пре евидентирања поднеска и отварања предмета жалбе, преиспитује да ли се поднесак уопште може сматрати жалбом узимајући у обзир дефиницију жалбе, благовременост и дозвољеност. Уколико наведени услови нису задовољени поднесак се одбацује. Руководилац квалитета припрема одговор, који одобрава односно потписује директор контролног тела, којим се обавештава подносилац писаним путем о одбацивању поднеска/жалбе.

Уколико се сматра да је поднесак жалба, контролно тело потврђује подносиоцу писаним путем пријем жалбе, као и датум пријема жалбе, а по потреби, обавештава подносиоца о спровођењу поступка за решавање жалбе. Разлози због којих резултати контролисања/оверавања издати од стране контролног тела могу бити оспорени односно упућена жалба дати су у чл. 158 Закона о општем управном поступку.

Против одлуке контролног тела којим је жалба одбачена клијент може да поднесе нову жалбу у року од осам дана од обавештавања клијента о одбацивању. Жалба се предаје Министарству привреде (другостепеном органу) који, ако сматра да је жалба основана, истовремено одлучује и о првој жалби која је била одбачена.

4.2.2 Истраживање жалбе и доношење одлуке о мерама у вези са решавањем жалбе

Одлуку о жалби доноси директор контролног тела на предлог Комисије за решавање жалбе. Руководилац квалитета предлаже директору састав трочлане Комисије за решавање жалбе, коју именује директор. Жалба се решава у року од 15 дана од датума евидентирања жалбе у контролном телу односно од датума приспећа у Министарство привреде ако је жалба изјављена том органу уместо директно контролном телу.

Председник Комисије за решавање жалбе је, по правилу, руководилац квалитета који је одговоран за спровођење поступка решавања жалби. У случају да је руководилац квалитета у сукобу интереса (што, по правилу, не би требао да буде), председник Комисије за решавање жалбе се именује из реда запослених који није учествовао у активностима контролисања која су предмет жалбе. Чланови се бирају тако да нису учествовали у првобитним активностима контролисања које су у вези са предметом жалбе.

Након разматрања, Комисија за решавање жалбе може дати предлог да се предметни резултат(и) контролисања/оверавања поништи/е уколико она садржи неки од разлога за поништавање из члана 183. став (1) тач. 1)–6) Закона о општем управном поступку. У том случају директор контролног тела потписује одлуку о поништавању. Жалба против одлуке којом је контролно тело поништило резултат(е) контролисања/оверавања који су предмет жалбе се предаје се Министарству привреде, које одлучује о новој жалби.

Ако жалба не буде одбачена нити резултат(и) који су предмет жалбе, поништен(и), Комисија за решавање жалбе доставља жалбу подносиоцу жалбе односно клијенту на одговор. Клијент је у обавези да достави одговор/да се изјасни у року од 10 дана. У том случају се продужава рок за решавање жалбе до 30 дана.

Након одговора клијента Комисија за решавање жалбе анализира све елементе жалбе и може да упути директору предлог да се удовољи захтеву клијента. То подразумева издавање нових исправа/резултата чиме се старе повлаче и/или спровођење поновног контролисања/оверавања. Против нових исправа/резултата контролисања/оверавања може се поднети жалба, која се предаје Министарству привреде.

Уколико директор контролног тела не одбаци жалбу, не поништи резултате контролисања/оверавања, који су предмет жалбе, нити удовољи жалбеном захтеву клијента, жалба се прослеђује Министарству привреде у року од 15 дана од пријема жалбе, односно 30 дана од пријема жалбе ако је жалба послата на одговор клијенту.

Током поступка решавања жалбе у зависности од околности (када је могуће) подносилац жалбе се може извештавати о напретку у решавању жалбе.

 OVERMED	РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ	Ознака документа: КТ-ПР16
		Издање/ревизија: 1/0
		Важи од: 12.06.2023.
		Статус: активан

4.2.3 Праћење и записивање жалби

Након завршетка решавања жалбе руководиоца квалитета сачињава **Извештај о решавању жалбе, КТ-ПР16-005**.

Предмет решавања жалбе обавезно садржи: жалбу, одлуку о формирању предметне Комисије за жалбе, извештај и предлог одлуке Комисије за жалбе, одлуку директора о одбацивању односно поништавању односно удовољавању захтеву из жалбе односно новом/поновљеном резултату контролисања, допис-одговор подносиоцу жалбе о решеној жалби и, уколико је применљиво, допис Министарству привреде или нову исправу/резултата контролисања/оверавања.

4.2.4 Поверљивост

У случају решавања жалби примењују се одговарајући захтеви за поверљивост дати у т. 4.1.4 ове процедуре.

4.2.5 Педузимање мера након решавања жалби

Разматрањем и решавањем жалби, контролно тело долази и до сазнања која користи за побољшавање сопственог система менаџмента. У случају решавања жалби примењују се одговарајуће мере наведене у т. 4.1.5.

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

5. Прилози

Нема прилога.

6. Обрасци

КТ-ПР16-001	Листа приговора и жалби
КТ-ПР16-002	Образац за подношење жалбе
КТ-ПР16-003	Образац за подношење приговора
КТ-ПР16-004	Извештај о решавању приговора
КТ-ПР16-005	Извештај о решавању жалбе

7. Листа измена

Издање/измена	Датум издања/ревизије
1/0	12.06.2023.