



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 (АТЦ) 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, ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ, СКРАЋЕНИЦЕ

Референтна документа:

- 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 73/2010, 47/2021);
- Правилник о начину образовања и рада Комисије за жалбе Акредитационог тела Србије („Службени гласник РС“ број 74/2021);
- Одлука о изменама и допунама оснивачког акта Акредитационог тела Србије („Службени гласник РС“ број 79/2021);
- АТЦ-ПА01, Правила акредитације.

Термини и дефиниције:

**Приговор:** израз незадовољства, другачији од жалбе, који је акредитационом телу упутила било која особа или организација у вези са активностима 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.

Скраћенице:

**ТОУ:** тело за оцењивање усаглашености

## 3. ПОСТУПАК РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ

### 3.1 Решавање приговора

Приговоре решава директор у складу са овом процедуром. Приговори се могу односити на рад АТЦ који укључује и рад запослених у АТЦ-у и екстерно ангажованих лица, оцењивача и техничких експерата, укључујући и приговоре на процес акредитације и примену процедура у оквиру истог, као и приговоре на рад акредитованих тела за оцењивање усаглашености.

АТЦ је одговоран за прикупљање и верификацију свих неопходних информација за валидацију приговора, као и за све одлуке на свим нивоима процеса поступања са приговорима.

#### 3.1.1 Поступак решавања приговора

##### 3.1.1.1 Пријем и валидација приговора

Приговори се у писаној форми предају АТЦ-у, непосредном предајом приговора у писарници АТЦ-а или поштом (електронском или обичном). Одговорна особа у Одељењу за заједничке послове доставља предмет приговора заменику директора АТЦ-а. Заменик директора, пре евидентирања приговора и отварања предмета приговора, преиспитује 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 рад АТС-а или рад акредитованих тела за оцењивање усаглашености на који се очекује одговор АТС-а, адекватност приложених докумената уз приговор и сл.).

АТС 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 приговора односно ток решавања приговора, подносилац приговора се благовремено обавештава и о томе, а по потреби, и извештава о статусу решавања приговора.

### **3.1.1.2 Истраживање приговора и доношење одлуке о мерама у вези са решавањем приговора**

Након преиспитивања и анализе приговора заменик директора доставља директору предлог за разрешење приговора. Уколико је садржина приговора сложеније природе, односно уколико је потребна додатна компетентност, заменик директора 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. У случају да је заменик директора учествовао у активностима које су предмет приговора, председник Комисије се именује из реда запослених који није учествовао у предметним активностима. 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 (учествовале/повезане) са активностима које су предмет приговора, а у циљу обезбеђења независности, непристрасности и објективности.

Комисија разматра приговор и припрема *Извештај о приговору, АТС-ПР16-001* који садржи и предлог решења приговора и исти доставља директору АТС-а.

У поступку решавања приговора Комисија може затражити објашњења/информације/стручне експертизе од трећих лица/организација/стручног тела или органа АТС-а/ Комисије за избор и праћење оцењивача и техничких експерата/оцењивача и експерата и сл. водећи рачуна о поверљивости (погледати т. 3.1.1.4).

Екстерно ангажована лица која учествују у поступку решавања приговора су у обавези да потпишу *Изјаву о поверљивости, АТС-УП10-006* и *Изјаву о одсуству сукоба интереса, АТС-УП10-005*.

Комисија може затражити објашњење/информације и од онога на кога се приговор односи, а такође, може затражити од ТОУ да прво реши предметни приговор и достави доказе о решавању истог најкасније у року од 15 дана од пријема захтева.

Комисија, по одобрењу директора, може обавити ненајављену посету ТОУ, уколико се приговор односи на њега, како би сакупила одговарајуће информације у циљу решавања приговора.

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

- ванредно оцењивање акредитованог ТОУ или
- ванредна интерна провера у АТС-у.

Предлог за ванредно оцењивање ТОУ 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 ТОУ 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.

### **3.1.1.3 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, 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 предмету акредитације и сл).

### **3.1.1.4 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.

Информације о ТОУ добијене из извора који нису ТОУ (нпр. подносилац приговора, регулаторна тела) морају да између ТОУ и АТС-а буду третиране као поверљиве. Идентитет пружаоца (извора) тих информација АТС сматра поверљивим и о њему не сме да даје информације ТОУ, осим ако се извор сагласи са тим.

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.

### **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 ТОУ.

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. АТС је одговоран за све одлуке на свим нивоима процеса поступања са жалбама.

У поступку решавања жалби АТС се придржава принципа да истраживање и одлука о жалби не смеју да резултирају никаквом дискриминаторском радњом против подносиоца жалбе.

Управни одбор Акредитационог тела Србије, образује Комисију за жалбе као стално тело, од: једног члана из министарства надлежног за послове акредитације, једног члана из реда експерата за лабораторије, једног члана из реда експерата за контролна тела, једног члана из реда експерата за сертификациона тела, једног члана који је представник тела за оцењивање усаглашености из других области акредитације, једног члана на предлог Привредне коморе Србије, два члана из националног тела за стандардизацију и по једног члана из органа, односно организација надлежних за припрему односно доношење техничких прописа.

Комисија за жалбе се именује на четири године.

Члан Комисије за жалбе из министарства надлежног за послове акредитације је председник Комисије за жалбе.

Чланови Комисије за жалбе из реда експерата за лабораторије, експерата за контролна тела, експерата за сертификациона тела се могу именовати из редова водећих оцењивача, техничких оцењивача, техничких експерата и чланова техничких комитета АТС-а.

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

Чланови комисије који одлучују о појединачној жалби не смеју имати пословни интерес, нити бити особе које су посредно или непосредно биле укључене или повезане са активностима које су предмет жалбе.

Чланови Комисије за жалбе, друга лица која учествују у раду, присуствују седници или учествују у припреми материјала за одлучивање Комисије за жалбе су у обавези да потпишу *Изјаву о поверљивости, АТС-УП10-006* и *Изјаву о одсуству сукоба интереса, АТС-УП10-005* за свако конкретно ангажовање у Комисији за жалбе.

Начин образовања и рада Комисије за жалбе дефинисан је *Правилником о начину образовања и рада Комисије за жалбе Акредитационог тела Србије*.

### 3.2.1 Поступак решавања жалби

#### 3.2.1.1 Пријем и валидација жалбе

Жалба се подноси АТС-у у року од 15 дана од дана достављања одлуке која је предмет жалбе.

Жалбе се у писаној форми предају АТС-у, непосредном предајом жалбе у писарници АТС-а или поштом (електронском или обичном). Жалба мора да садржи основ за подношење жалбе, као и сву документацију, односно записе који поткрепљују наводе у жалби.

Одговорна особа у Одељењу за заједничке послове доставља поднесак заменику директора АТС-а. Заменик директора, 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.



Ако се током преиспитивања установи да се ради о техничкој грешци у вези са документацијом са одлучивања, поднесак се процесуира у циљу исправљања у складу са процедуром *Одлучивање о акредитацији, АТС-ПР15*.

АТС потврђује подносиоцу писаним путем пријем жалбе, као и датум пријема жалбе, а по потреби, и извештаје о спровођењу поступка за решавање жалбе.

### **3.2.1.2 Истраживање жалбе и доношење одлуке о мерама у вези са решавањем жалбе**

АТС је одговоран за прикупљање и верификацију свих информација неопходних за валидацију жалбе.

Уколико се током преиспитивања установи да се поднесак може сматрати жалбом, најкасније у року од седам дана од пријема жалбе, АТС доставља копију жалбе и пратећу документацију председнику Комисије за жалбе, ради доношења одлуке о саставу Комисије за жалбе и заказивања седнице.

Пратећа документација садржи, по правилу: сажет приказ одвијања процеса акредитације; извештај о оцењивању са прилозима; извештај о одлучивању; одлуку о акредитацији; тражена појашњења за Комисију за акредитацију уколико је применљиво и друге релевантне информације.

Копију жалбе и пратећу документацију припрема надлежни организатор предмета акредитације и доставља је Комисији за жалбе преко записничара.

О поднетој жалби Комисија за жалбе одлучује у већу састављеном од председника Комисије за жалбе и два члана Комисије за жалбе, у зависности од области која је предмет жалбе. Председник Комисије за жалбе одређује састав већа.

У циљу одређивања чланова Комисије за жалбе који одлучују по конкретној жалби, председник Комисије за жалбе може затражити од АТС-а достављање информација у вези са постојањем евентуалног сукоба интереса чланова Комисије за жалбе, укључујући и податке о учествовању чланова Комисије за жалбе у поступцима акредитације подносиоца жалбе који су спроведени или су у току.

У вези са предметом жалбе Комисија за жалбе може затражити додатне информације и записе од подносиоца жалбе или АТС-а. Када је потребно, Комисија за жалбе може затражити стручно мишљење других чланова комисије (у ширем саставу) у вези са предметом жалбе, додатна појашњења, документе или друге доказе, уколико утврди да су неопходни за утврђивање чињеничног стања и доношење одлуке по жалби, а по потреби, на предлог председника Комисије за жалбе, у раду Комисије за жалбе, без права гласа, могу учествовати и независни стручњаци из области која је предмет жалбе или представник АТС-а који образлаже оспорену одлуку о акредитацији.

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

Комисија за жалбе може да одбије жалбу или да прихвати жалбу.

Комисија за жалбе одбија жалбу ако нађе:

- 1) да је АТС правилно спровео поступак акредитације и да је побијана (спорна) одлука о акредитацији законита и правилна;
- 2) да је током поступка акредитације било недостатака који нису утицали на законитост и правилност побијане (спорне) одлуке о акредитацији.



У случају да прихвата жалбу Комисија за акредитацију може донети одлуку да се побијана одлука о акредитацији: поништи у целини или делимично и/или врати предмет на поновни поступак и/или одлучивање, а све у складу са процедуром *Одлучивање о акредитацији, АТС-ПР15*.

Након донете одлуке Комисије за жалбе, АТС доставља исту подносиоцу жалбе у року од 7 дана од дана доношења одлуке.

Одлука о жалби се израђује на меморандуму АТС-а у складу са захтевима за израду одлуке о акредитацији датим у процедури *Одлучивање о акредитацији, АТС-ПР15*. Након сваке седнице израђује се записник на обрасцу *Записник са седнице Комисије за жалбе, АТС-ПР16-002*.

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

### **3.2.1.3 Праћење и записивање жалби**

Предмет решавања жалбе обавезно садржи: жалбу ТОО са прилозима, пратећу документацију из т. 3.2.1.2, стручна мишљења, решење о формирању предметне Комисије за жалбе, записник Комисије за жалбе, одлуку Комисије за жалбе, допис АТС-а о решеној жалби и уколико је применљиво нову одлуку о акредитацији.

### **3.2.1.4 Поверљивост**

У случају решавања жалби примењују се одговарајући захтеви за поверљивост дати у т. 3.1.1.4 ове процедуре.

### **3.2.1.5 Предузимање мера након решавања жалби**

Разматрањем и решавањем жалби, 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 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](http://www.ats.rs).

## **5. ПРИЛОЗИ**

Нема.

## **6. ОБРАСЦИ**

АТС-ПР16-001 Извештај о приговору

АТС-ПР16-002 Записник са седнице Комисије за жалбе

**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.
6/0	23.08.2021.