

АТС-ПР16

РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ

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

Садржај:

Назив поглавља / линк за брзи приступ (Ctrl+Click)	Страна
1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ	3
2. РЕФЕРЕНТНА ДОКУМЕНТА, ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ, СКРАЋЕНИЦЕ	3
3. ПОСТУПАК РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ	3
3.1 РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА	3
3.1.1 Опште одредбе	3
3.1.2 Иницијална процена приговора	4
3.1.3 Решавање приговора	4
3.1.4 Поступак решавања приговора	4
3.1.5 Предузимање мера након решавања приговора	6
3.2 РЕШАВАЊЕ ЖАЛБИ	6
3.2.1 Поступак решавања жалби	7
3.2.2 Предузимање мера након решавања жалби	9
4. ДИСТРИБУЦИЈА	9
5. ПРИЛОЗИ	9
6. ОБРАСЦИ	9
7. ЛИСТА ИЗМЕНА ДОКУМЕНТА АТС-ПР16	9

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овим документом се прописује поступак који спроводи Акредитационо тело Србије (АТС) приликом решавања приговора који су упућени од стране било које особе или организације у вези са активностима АТС или акредитованог тела за оцењивање усаглашености, као и на решавање жалби који су упућени од стране тела за оцењивање усаглашености за разматрање неповољне одлуке о акредитацији а која се односи на жељени статус акредитације.

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);
- АТС-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

3.1.1 Опште одредбе

Приговори се у писаној форми предају АТС-у, непосредном предајом приговора у писарници АТС-а или поштом (електронском или обичном). Руководилац правних, кадровских и административних послова врши евиденцију приговора на обрасцу АТС-ПР16-О00 и преиспитује поднесак приговора (постојање адресе подносиоца приговора, експлицитни наводи у добијеном тексту поднеска да се ради о приговору/ рекламацији/ замерама / 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.).

Анонимни приговори третирају се као пријаве (дојаве) и разматрају се само у случајевима када постоје јасни и веродостојни докази који поткрепљују наводе, као и када је ризик или потенцијални утицај значајан.

3.1.2 Иницијална процена приговора

У поступку иницијалне процене руководиоца правних, кадровских и административних послова утврђује да ли се приговор односи на рад АТЦ-а, рад акредитованог ТОУ или на поступање другог надлежног органа.

У случају када се садржај приговора односи на поступање других надлежних органа (нпр. министарстава, инспекцијских или регулаторних органа), АТЦ обавештава подносиоца приговора да није надлежан за решавање предмета и уколико је могуће, усмерава подносиоца ка надлежном органу. Такав приговор се евидентира као „приговор ван надлежности АТЦ-а“.

3.1.2.1 Приговор на рад АТЦ

У случају да се приговор односи на рад АТЦ, одмах се узима у разматрање. Приговори на рад АТЦ-а 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.

Уколико се анализом закључи да приговор није основан, он се одбија и подносиоцу приговора се упућује допис одбијања са појашњењем разлога за одбијање.

Уколико се анализом закључи да је приговор основан, приступа се разрешењу тог приговора у складу са овом процедуром.

3.1.2.2 Приговор на рад акредитованог ТОУ

У случају да се приговор односи на рад акредитованог ТОУ, врши се следећа анализа да ли:

- приговор садржи наводе без значајних доказа, и/или
- природа приговора указује да је прикладно прво омогућити акредитованом телу (ТОУ) да размотри приговор.

У оваквим случајевима, подносилац приговора се обавештава да, у складу са SRPS ISO/IEC 17011:2018 тачка 7.12.1, приговор најпре треба упутити ТОУ. Акредитовано ТОУ мора одговорити на приговоре који му се поднесу у складу са захтевима релевантних стандарда одговарајуће врсте акредитације.

Ако подносилац приговора не добије одговор ТОУ или сматра да је одговор неадекватан, може поново упутити приговор АТЦ-у уз достављање релевантне документације и уз објашњење разлога због којих сматра да поступање ТОУ није било одговарајуће.

У случају да се приговор односи на рад акредитованог ТОУ и анализом се закључи да је приговор основан, приступа се разрешењу тог приговора у складу са овом процедуром.

3.1.3 Решавање приговора

Приговоре решава директор у складу са овом процедуром.

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.

3.1.4 Поступак решавања приговора

3.1.4.1 Пријем и валидација приговора

У случају да је утврђено да се ради о оправданом приговору, руководиоца правних, кадровских и административних послова отвара предмет приговора у деловоднику информационог система АТЦ, а подносиоцу приговора писаним путем потврђује 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.

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

Након преиспитивања и анализе приговора руководиоца правних, кадровских и административних послова предлаже састав Комисије за решавање приговора, коју именује директор (у даљем тексту: Комисија). Комисија се састоји од запослених који нису учествовали у предметним активностима. Чланови Комисије се бирају из реда 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. Председник Комисије је, по правилу, одговоран за даље спровођење поступка решавања приговора.

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 избори праћење оцењивача и техничких експерата/оцењивача и експерата и слично, водећи рачуна о поверљивости (видети 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, о чему се подносилац приговора обавештава.

3.1.4.3 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).

3.1.4.4 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 ТООУ добијене из извора који нису ТООУ (нпр. подносилац приговора, регулаторна тела) морају да између ТООУ и АТС-а буду третиране као поверљиве. Идентитет пружаоца (извора) тих информација АТС сматра поверљивим и о њему не сме да даје информације ТООУ, 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.

3.1.5 Предузимање мера након решавања приговора

Резултати поступака решавања приговора анализирају се и у оквиру система управљања ризицима и користе као улаз за континуирано побољшање система управљања квалитетом АТС.

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 ТООУ.

Једном годишње, током преиспитивања од стране руководства, анализирају се 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 редаексперата 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 АТЦ-а.

Чланови Комисије за жалбе не могу бити директор и чланови Управног одбора АТЦ-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, АТЦ-УП10-006 и Изјаву о одсуству сукоба интереса, АТЦ-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*.

АТЦ, за сваки сазив Комисије по појединачној жалби, делегира свог представника који ће образложити оспорену одлуку о акредитацији у складу са чланом 8. Правилника о начину оснивања и раду Комисије за жалбе Акредитационог тела Србије ("Службени гласник РС", број 74/21).

3.2.1 Поступак решавања жалби

3.2.1.1 Пријем и валидација жалбе

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

Жалбе се у писаној форми предају АТЦ-у, непосредном предајом жалбе у писарници АТЦ-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.

Руководилац правних, кадровских и административних послова 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, АТЦ-ПР15*.

У случају да је утврђено да се ради о жалби, руководилац правних, кадровских и административних послова евидентира жалбу и отвара предмет жалбе у деловоднику информационог система АТЦ,

АТЦ 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

АТЦ 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, АТЦ 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 АТЦ-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 АТЦ-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 АТЦ-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 АТЦ-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 АТЦ 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 жалбу 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, АТЦ- ПР15*.

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

Одлука о жалби се израђује на меморандуму АТЦ-а у складу са захтевима за израду одлуке о акредитацији датим у процедури *Одлучивање о акредитацији, АТЦ-ПР15*. Након сваке седнице израђује се записник на обрасцу *Записник са седнице Комисије за жалбе, АТЦ- ПР16-О02*.

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 АТЦ-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. 3.1.4.4 ове процедуре.

3.2.2 Предузимање мера након решавања жалби

Разматрањем и решавањем жалби, АТРС долази и до сазнања која користи за побољшање сопственог система менаџмента.

Као последицу решавања жалби АТРС може предузети мере које се односе на систем менаџмента АТРС, екстерно ангажована лица из органа и тела АТРС-а, оцењиваче/техничке експерте и/или акредитована тела за оцењивање усаглашености.

Једном годишње, током преиспитивања од стране руководства, анализирају се 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 АТРС-а www.ats.rs.

5. ПРИЛОЗИ

Нема.

6. ОБРАСЦИ

АТРС-ПР16-О00	Евиденција приговора
АТРС-ПР16-О01	Извештај о приговору
АТРС-ПР16-О02	Записник са седнице Комисије за жалбе

7. ЛИСТА ИЗМЕНА ДОКУМЕНТА АТРС-ПР16

Евиденција измена:

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.
7/0	20.06.2025.
8/0	24.10.2025.

Преглед кључних промена у овом документу у односу на претходно издање:

Одељак	Краћи опис кључних измена
Део 3.1: Решавање приговора	Ажуриран и побољшан текст како би се осигурало боље разумевање поступка управљања приговорима. Делови претходног издања (тачке 3.1 и 3.1.1) измењени су и допуњени новим деловима 3.1.1 Опште одредбе и 3.1.2 Иницијална процена приговора, којима је детаљније обрађен захтев стандарда SRPS ISO/IEC 17011:2018, тачка 7.12.1.