

**Семинар: Мултилатерални споразуми –
пасош за међународну трговину
Сава центар, 2. јуни 2014.**

Решавање жалби: процес који спроводи АТС

Биљана Томић, АТС



SRPS ISO/IEC 17011

T.7.10

- Акредитационо тело **мора** успоставити процедуру за разматрање жалби које тоу подносе
- АТ мора именовати **особу** или **групу особа** које ће испититати жалбу, а које су компетентне и независне у односу на предмет жалбе



SRPS ISO/IEC 17011

- Донети **одлуку** о основаности жалбе
- Обавестити ТОУ о коначној одлуци АТ
- Предузети **накнадне мере** када је то потребно
- Водити **записе** о свим жалбама, коначним одлукама и накнадним мерама које су предузете



SRPS ISO/IEC 17011

АТС донео своју процедуру решавања приговора и жалби **АТС-ПР16**

ЖАЛБА је захтев ТОУ акредитационом телу да поново размотри било коју, по ТОУ неповољну, одлуку акредитационог тела, а која се односи на жељени статус акредитације



SRPS ISO/IEC 17011

У неповољне одлуке спадају:

- ✓ одбијање прихватања пријаве за акредитацију
- ✓ одбијање да се настави оцењивање
- ✓ промене у обиму акредитације
- ✓ одлуке да се одбије, смањи, суспендује или укине акредитација
- ✓ било која друга мера која спречава стицање акредитације



Закон о акредитацији

Члан 19. Закона о акредитацији

На одлуке о додели, одржавању, промени обима, суспензији, укидању и обнављању акредитације може се **поднети жалба** АТС-у **у року од 15 дана** од дана достављања одлуке о акредитацији

О жалби **одлучује КОМИСИЈА ЗА ЖАЛБЕ** у **року од 30 дана** од дана пријема жалбе.



Закон о акредитацији

- КОМИСИЈУ ЗА ЖАЛБЕ образује **Управни одбор АТС-а**
- Прва КОМИСИЈА од 2009. до 2013. године, друга од 29.12.2013. године
- КОМИСИЈА ЗА ЖАЛБЕ има **седам** чланова од којих се један именује из министарства надлежног за послове акредитације – Министарства привреде



Закон о акредитацији

Шест чланова се именује из реда експерата за рад ТОУ: два члана из реда експерата за **лабораторије**, два члана из реда експерата за **контролна тела** и два члана из реда експерата за **сертификациона тела**

Одлука КОМИСИЈЕ ЗА ЖАЛБЕ је **коначна** и против ње се може покренути **управни спор**



Оснивачки акт АТС-а

Члан 36.

- **председник** Комисије мора да има високо образовање у области права и 10 година радног искуства
- **чланови** Комисије имају високо образовање и најмање пет година радног искуства на пословима акредитације
- **чланови** Комисије не могу бити директор и чланови Управног одбора
- **мандат** чланова Комисије траје четири године



АТС-ПР16

- чланови КОМИСИЈЕ ЗА ЖАЛБЕ се могу **именовати** из редова **водећих оцењивача, техничких оцењивача, техничких експерата и чланова техничких комитета АТС-а**
- **КОМИСИЈА** треба да буде **компетентна и независна** у односу на предмет жалбе
- чланови **КОМИСИЈЕ** су у обавези да потпишу **изјаву о поверљивости**
- чланови **КОМИСИЈЕ** имају и своје **заменике**
- жалба мора да садржи **основ за подношење жалбе** као и **сву документацију**, односно записе, који поткрепљују наводе у жалби



Поступак решавања жалби

У циљу обезбеђења **независности, непристрасности и објективности** председник КОМИСИЈЕ ЗА ЖАЛБЕ бира, из редова чланова КОМИСИЈЕ, **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 непосредно или посредно биле укључене или повезане са активностима које су предмет жалбе



Поступак решавања жалби

- 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** експерата у вези предмета жалбе
- У року **од 30 дана** од дана пријема жалбе **КОМИСИЈА** доноси одлуку о жалби о којој се подносилац жалбе одмах обавештава од стране директора АТС-а.



2011-2014. година

- Иако је АТС основан 1998. године до 2011. године **није поднета ниједна жалба**
- У 2011. години су поднете **две жалбе**
- У 2012. години је поднето **12 жалби**
- У 2013. години је поднето **6 жалби**
- До сада је у 2014. години поднето **пет жалби**



АНАЛИЗА ЖАЛБИ

- Укупно је поднето **25** жалби
- Решене су 24, а 1 је у поступку решавања
- Од тога:
 - **14** лабораторија за испитивање
 - **6** контролних тела
 - **5** лабораторија за еталонирање



АНАЛИЗА ЖАЛБИ

- **1** жалба **основана** и преиначена одлука о акредитацији
- **1** одбијена као **неблаговремена**
- **2** жалбе **делимично прихваћене** и делимично преиначене одлуке о акредитацији
- **18** жалби одбијено као **неосноване**
- За **2 одлуке о жалби** су покренуте тужбе за поништај, односно делимични поништај одлука о жалби, односно покренут је управни спор од стране једног ТОУ



АНАЛИЗА ЖАЛБИ

Разлози за доношење одлука о акредитацији на које су се ТОУ жалила:

- 4 жалбе се односе на доношење одлука о **непроширењу обима акредитације**
- 1 жалба се односи на **одлуку о суспензији** због неусаглашености техничке регулативе
- 1 жалба се односи на доношење **новог стандарда** и **различитог тумачења** и рефлектовања на акредитовани обим акредитације



АНАЛИЗА ЖАЛБИ

- 3 жалбе се односе на одлуке о акредитацији о смањењу/суспензији због **неотклањања неусаглашености**
- 1 жалба се односи на **неомогућавање осведочења у рад ТОУ** сходно тачки 11.1 Правила акредитације
- 1 жалба је због **повреде Правила АТС-а** о употреби **симбола акредитације**



АНАЛИЗА ЖАЛБИ

- **12** жалби се односи на примену документа **АТС-ПА02**, неучешће или незадовољавајуће **учешће у ПТ шемама**
- **10 ТОУ** доставило доказе о **задовољавајућем учешћу у ПТ шемама** и АТС је донео одлуке о проширењу обима акредитације



ХВАЛА НА ПАЖЊИ!

Акредитационо тело Србије

www.ats.rs

biljana.tomic@ats.rs

