

Упутство за решавање приговора / жалби

Поступање са приговорима / жалбама

Поступање са приговорима / жалбама обухвата пријем приговора / жалби, верификацију вредновање и валидацију приговора / жалби, решавање приговора и жалби, обавештавање односно издавање решења по приговору и жалби, утврђивање неусаглашености и покретање корективних мера / мера побољшања.

Уколико се приговор односи на активности за које постоји Овлашћење од Републике Србије у том случају се целокупан поступак са приговорима / жалбама обавља у складу са Законом о општем управном поступку.

Приликом поступања са приговорима / жалбама мора се водити рачуна о поверљивости и заштити извора информација и клијената. Сви подаци прикупљени у поступку решавања приговора / жалбе су поверљиве природе и имају статус „поверљиво“.

Са свим учесницима у поступку које за потребе процеса ангажује акредитовано или овлашћено тело НАФТАГАС – Технички сервиси д.о.о. Зрењанин морају да имају закључен уговор о поверљивости.

Размена података се врши у складу са UP-42.00.32_11.03.02-001 Начин уступања поверљивих података НАФТАГАС – Технички сервиси д.о.о. Зрењанин органима јавне власти и сауговарачима.

Размена података је дозвољена и електронском поштом уз класификовање података као пословна тајна. У том случају сви фајлови се пакују преко алата 7zip и закључавају шифром. Шифра се шаље алтернативним каналима комуникације, нпр. СМС.

Пријем приговора / жалбе

Подносилац приговора / жалбе или његов овлашћени представник подноси приговор / жалбу писмено или усмено, у слободној форми. Руководство акредитованог тела у Служби за контролисање са Лабораторијама је дужно да упути подносиоца приговора / жалбе на евентуалне недостајуће елементе. У случају да се приговор / жалба поднесу усмено Руководилац акредитованог тела је дужан да о томе сачини записник.

Приговори / жалбе у односу на послове овлашћеног тела се подnose у складу са ЗОУП:

У складу са ЗОУП обавезни елементи приговора / жалбе су:

Подаци о решењу које се жалбом побијају, укључујући назив органа који га је донео, број и датум решења као и потпис лица које је упутило жалбу.

Уколико се у приговору / жалби износе нови докази, подносилац приговора / жалбе је дужан да образложи због чега их није изнео приликом доношења решења.

И када поднесак није означен као жалба сматра се као жалба ако из његове садржине произилази јасна намера странке да побије решење. Уколико се поднесак на основу дефиниција не може сврстати у жалбу, тада се разматра могућност да ли се може сврстати у приговор.

Руководилац акредитованог / овлашћеног тела треба да изврши класификацију у складу са дефиницијама за приговор и жалбу. Пошто се дефиниције приговора / жалбе

разликују, поготово у смислу ко може да буде подносилац приговора / жалбе, могуће је и различита класификација у односу на одговарајући стандард односно ЗОУП. Уколико се деси таква ситуација то треба нагласити кроз коментар.

Како лабораторије не доносе одлуке него презентују резултате испитивања / еталонирања сви поднесци у вези са овим пословима се третирају као приговори док се за решења која издаје Контролно тело односно овлашћено тело може уложити и жалба.

Акредитовано, односно овлашћено тело је одговорно да одлучи о праву Подносиоца приговора / жалбе за његово подношење; како је то објашњено у тачкама 3.3 и 3.4. Руководилац акредитованог / овлашћеног тела попуњава запис SA-42.03.00-002: Евиденција приговора / жалбе.

Приликом пријема приговора / жалбе, Руководилац акредитованог / овлашћеног тела мора да прикупи све релевантне податке за њену верификацију и валидацију; Руководилац акредитованог / овлашћеног тела прикупља доказе, изјаве и све друге релевантне чињенице; сакупља расположиву документацију и формира записе о налазима, записи о налазима се формирају у слободној форми. Сва прикупљена и формирана документација се чува уз SA-42.03.00-002: Евиденција приговора / жалбе. Приговор / жалба корисника услуга Службе за контролисање са Лабораторијама се евидентира према редоследу пријема и обавештава се Руководилац Службе за контролисање са Лабораторијама, маилом, телефоном или усмено.

Поступак са приговорима и жалбама искључује било које дискриминаторске мере, одуговлачење или мере које би нанеле било какву штету подносиоцу. Решавање приговора / жалбе мора да се изврши у разумном року. Решавање приговора / жалбе у односу на послове из домена овлашћења од Републике Србије морају да се реше у складу са прописаним роковима дефинисаним у ЗОУП.

Руководилац акредитованог / овлашћеног тела обезбеђује услове, предузимањем мера за отклањање евентуалних последица по Подносиоца Приговора / жалбе у поступку решавања Приговора / жалбе; заштитом поверљивости података у вези са Клијентима и Подносиоцима приговора / жалбе.

Обрада података о приговору / жалби

Уколико се приговор / жалба односи на активности за које постоји акредитација: Након пријема приговора / жалбе Руководилац акредитованог / овлашћеног тела организује састанак са Руководством Лабораторије / Контролног тела. На овом састанку врши се:

- Вредновање приговора / жалбе у односу на значај који може да има на рад Лабораторије / Контролног тела по скали: мали значај, средњи значај / велики значај.
- Верификација да ли се ради о приговору / жалби као и верификовање тачности информација.
- Валидација приговора / жалбе тако што се оцењује да ли се приговор жалба може сматрати оправданим, утврђује се надлежност за поступање, и доноси одлука о надлежности у виду изјашњења дописом.

У случају да је неопходно у поступак верификације / валидације укључује се и подносилац приговора / жалбе или његов заступник.

Уколико се приговор односи на активности за које постоји Овлашћење од Републике Србије поступасе у складу са ЗОУП.

Уколико овлашћено тело није надлежно за решавање приговора / жалбе предаје га надлежном органу и о томе обавештава подносиоца предмета. Ако не може да се утврди надлежност тада Руководилац овлашћеног тела без одлагања упозорава подносиоца личним контактом, телефоном или електронском поштом да ће приговор бити одбачен и након тога се израђује SA-42.00.00_12.00.01-075: Закључак / Решење на приговор / жалбу.

Руководилац овлашћеног тела решењем одбацује приговоре / жалбе које нису благовремене или дозвољене, које је изјавило неовлашћено лице и који није уређено у року.

Руководилац овлашћеног тела поништава побијано решење ако садржи неки од разлога за поништење из ЗОУП-а.

Решење се издаје на обрасцу SA-42.00.00_12.00.01-075: Закључак / Решење на приговор / жалбу.

Решавање приговора и жалби

Уколико се приговори / жалбе односе на послове из домена акредитације:

Руководство Лабораторије / Контролног тела мора писмено да именује лице које ће се бавити решавањем приговора / жалбе. Руководство може да именује и екстерно лице или више лица која нису повезана са предметом приговора / жалбе уколико је то потребно ради решавања приговора / жалбе. Лабораторија / Контролно тело на које се приговор / жалба односе остаје одговорна за поступање по приговору / жалби.

Уколико се утврди да се приговор / жалба не односи на предметно контролисање (преглед и оверавање) испитивање или еталонирање, или се оцени да НАФТАГАС-Технички сервиси д.о.о. Зрењанин нису надлежни за поступање по приговору / жалби, или Подносилац приговора / жалбе нема права за подношење приговора / жалбе исти се одбацује и о томе се обавештава подносилац од стране именованих лица односно Руководилац акредитованог тела, а потом се ажурирају закључци и архивира предмет. Решење се издаје на обрасцу SA-42.00.00_12.00.01-075: Закључак / Решење на приговор / жалбу или на обрасцу у слободној форми.

Уколико се утврди да је приговор / жалба односи на НАФТАГАС – Техничке сервисе д.о.о. Зрењанин односно Службу за контролисање са Лабораторијама и да је поступак решавања у надлежности НАФТАГАС – Техничких сервиса д.о.о. Зрењанин приступа се поступку решавања.

Лица која су именована за решавање приговора морају писмено да обавесте Подносиоца приговора / жалбе да ли се приговор односи на Лабораторијске активности / активности Контролног тела и о напредовању и исходу.

У случају да је неопходно да се у поступак решавања приговора / жалбе укључи и лице које је поднело приговор / жалбу или његов заступник или друга заинтересована страна поступа се у складу са Законом о општем управном поступку.

У поступку решавања приговора / жалби мора се утврдити узрок. Руководство акредитованог / овлашћеног тела мора предузимати мере које одговарају узроку приговора / жалбе.

У случају да се приговор / жалба односе на послове по Овлашћењу од стране Републике Србије поступа се у складу са Законом о општем управном поступку.

Издавање решења по приговору и жалби

Сваки подносилац приговора / жалбе има право на добијање обавештења о статусу реализације приговора / жалбе као и о коначном исходу / решењу које је донето на основу приговора. Одлучивање по приговору / жалби се мора спровести у разумном року (норматив је 30 календарских дана односно у складу са ЗОУП уколико се односи на послове из домена овлашћења од Републике Србије).

Уколико се утврди да неусаглашеност не постоји односно да приговор / жалба нису основани поступак се окончава одбијањем приговора/жалбе и о томе се обавештава подносилац приговора / жалбе. Решење се издаје на обрасцу SA-42.00.00_12.00.01-075: Закључак / Решење на приговор / жалбу. За послове који су из домена акредитованог али не и овлашћеног тела, обавештење се може слати и на документу у слободној форми.

Уколико се утврди да неусаглашеност постоји односно да су приговор / жалба основани, доноси се одговарајуће Решењем се у овом случају усваја приговор односно поништава побијано решење.

Решење се издаје на обрасцу SA-42.00.00_12.00.01-075: Закључак / Решење на приговор / жалбу. За послове који су из домена акредитованог али не и овлашћеног тела, обавештење се може слати и на документу у слободној форми.

Уколико се решење издаје у складу са ЗОУП решење садржи увод, диспозитив (изреку), образложење, упутство о правном средству, потпис овлашћеног службеног лица и печат органа, све у складу са ЗОУП. Целокупну преписку израђује Именовано лице односно /Руководилац овлашћеног тела на обрасцу SA-42.00.00_12.00.01-075: Закључком / Решење на приговор / жалбу. За потребе Овлашћеног тела се могу ангажовати и друга стручна лица која нису повезана са пословима на које се приговор / жалба односе: Руководилац Службе контролисања са Лабораторијама, екстерно ангажован правник или експерт за акредитовану област било у систему НИС а.д. Нови Сад и повезаних правних лица или треће лице у складу са уговором односно уговором о делу и слично.

Уколико се решење не издаје у складу са ЗОУП могућа су поједина одступања нпр. у погледу упутства о правном средству. Решења односно исходе у том случају морају да сачине односно преиспитају независна и непристрасна лица и која ни на који начин нису учествовала у предметном поступку. Руководство лабораторије договором врши избор тих лица на основу процене потребне компетентности за конкретно питање. Може бити више таквих лица. нпр. Руководилац Службе контролисања са Лабораторијама, екстерно ангажован правник или експерт за акредитовану област било у систему НИС а.д. Нови Сад и повезаних правних лица или треће лице у складу са уговором односно уговором о делу и слично.

Утврђивање неусаглашености и покретање корективних мера / мера побољшања

У односу на донето решење Руководилац акредитованог / овлашћеног тела утврђује да ли је у поступцима испитивања / еталонирања / контролисања било неусаглашености и предузима мере за њихово отклањање.