



**AKREDITACIONO TIJELO**  
Crne Gore

AKREDITACIONO TIJELO CRNE GORE  
ACCREDITATION BODY OF MONTENEGRO



**ACCREDITATION BODY**  
of Montenegro

## **Q2.04**

### **PRAVILA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI**

### **RULES FOR SOLVING COMPLAINTS AND APPEALS**

 <b>AKREDITACIONO TIJELO</b> Crne Gore	<b>PRAVILA ZA RJEŠAVANJE          PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Oznaka:	<b>Q2.04</b>
		Str./ukupno str.:	2/7

## 1. CILJ

Cilj ovog dokumenta je da se definišu aktivnosti i odgovornosti za slučajeve podnošenja prigovora od strane bilo koje zainteresovane strane u sistemu akreditacije Crne Gore u vezi sa aktivnostima ATCG ili akreditovanog TOU i žalbi na nepovoljne odluke ATCG.

## 2. PODRUČJE PRIMJENE

Pravila propisana ovim dokumentom se koriste u svim segmentima funkcionisanja Akreditacionog tijela Crne Gore, u slučajevima kada postoje prigovori ili žalbe.

## 3. OZNAKE, SKRAĆENICE I DEFINICIJE

- **tijelo za ocjenjivanje usaglašenosti (TOU)**

tijelo koje obavlja usluge ocjenjivanja usaglašenosti i koje može biti predmet akreditacije

NAPOMENA 1 Kad god se u ovom tekstu koristi riječ "TOU", ona se odnosi i na "podnosioca zahtjeva" i na "akreditovana TOU", ukoliko nije drugačije navedeno.

- **žalba<sup>1</sup>**

zahtjev TOU akreditacionom tijelu da ponovno razmotri bilo koju po TOU nepovoljnu odluku akreditacionog tijela a koja se odnosi na željeni status akreditacije

NAPOMENA: U nepovoljne odluke spadaju:


- odbijanje da se prihvati zahtjev za akreditaciju,
- odbijanje da se nastavi ocjenjivanje,
- zahtjevi za korektivnim mjerama,
- promjene u obimu akreditacije,
- odluke da se odbije, suspenduje ili oduzme akreditacija, i bilo koja druga mjera koja sprječava sticanje akreditacije.

- **prigovor**

izraz nezadovoljstva, osim žalbe, upućen akreditacionom tijelu od strane bilo koje osobe ili organizacije u vezi sa aktivnostima tog akreditacionog tijela ili akreditovanog TOU, na koji se očekuje odgovor.

## 4. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- MEST ISO/IEC 17011- Opšti zahtjevi za tijela koja ocjenjuju i akredituju tijela za ocjenjivanje usaglašenosti,
- Procedura Q.3.03 Upravljanje neusaglašenostima
- Procedura Q.3.05 - Korektivne i preventivne mjere.

 <b>AKREDITACIONO TIJELO</b> Crne Gore	<b>PRAVILA ZA RJEŠAVANJE          PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Oznaka:	Q2.04
		Str./ukupno str.:	3/7

## 5. OPIS RADA I ODGOVORNOSTI

### OPIS RADA

#### Opšte

TOU koje su u procesu akreditovanja ili akreditovane TOU mogu uputiti žalbu, a sve zainteresovane strane u sistemu akreditacije Crne Gore mogu uputiti prigovor u vezi sa aktivnostima koje sprovodi ATCG, odnosno koje izvode akreditovane TOU.

Žalbom TOU zahtijeva promjenu odluke koje je donijelo ATCG, a u vezi je sa njegovim statusom akreditacije, i može se odnositi na:

- odbijanje zahtjeva za početnu akreditaciju /proširivanje/produžavanje akreditacije,
- odbijanje nastavka postupka ocjenjivanja,
- zahtjev za korekcije i/ili korektivne akcije,
- izmjene oblasti u odobrenoj akreditaciji,
- rješenja o potvrđivanju statusa, suspenziji ili opozivu akreditacije,
- svaku drugu aktivnost koja sprečava odobravanje zahtijevane akreditacije.

Svi prigovori ili žalbe moraju biti u pisanom obliku, dovoljno obrazloženi i eventualno dokumentovani.

Stranka nezadovoljna konačnom odlukom po pitanju žalbi ili prigovora ima pravo pokrenuti upravni spor u skladu sa zakonskim mogućnostima u Crnoj Gori.

#### Rješavanje prigovora

##### Vrste prigovora

U ATCG su definisane sledeće vrste prigovora:

- prigovori na rad ATCG-a,

su prigovori koji se odnose na rad ATCG, a koji dolaze od strane akreditovanih tijela, tijela u postupku akreditacije ili druge zainteresovane strane koje su nezadovoljne radom ATCG-a. Prigovori ovog tipa podrazumijevaju nezadovoljstvo na rad koji se ne odnosi na razloge zbog kojih se podnosi žalba.

- prigovori na rad akreditovanih tijela za ocjenu usaglašenosti

se podnose ATCG-u od strane nezadovoljnih korisnika usluga (ili drugih zainteresovanih strana) tijela za ocjenu usaglašenosti koja su akreditovana od strane ATCG.

- prigovori na rad neakreditovanih tijela koja se posredno ili neposredno predstavljaju kao da su akreditovana,

su prigovori koji se podnose na rad tijela koji se posredno ili neposredno predstavljaju kao akreditovana tijela od strane ATCG-a ili nekog drugog akreditacionog tijela koje je član evropske ili međunarodne organizacije za akreditaciju. U neakreditovana tijela spadaju:

- tijela koja nijesu akreditovana od strane ATCG,
  - akreditovana tijela koja se pozivaju na akreditaciju u oblastima u kojima im ona stvarno nije dodijeljena,
- tijela kod kojih je akreditacija u oblasti ili u cjelini oduzeta ili suspendovana.

 <b>AKREDITACIONO TIJELO</b> Crne Gore	<b>PRAVILA ZA RJEŠAVANJE          PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Oznaka:	Q2.04
		Str./ukupno str.:	4/7

## Rješavanje prigovora

Podnosilac prigovora može lično ili putem pošte predati prigovor u prostorijama ATCG. Prigovor se predaje u roku o trideset dana (30 dana) od kada je podnosilac prigovora stekao saznanje o slučaju u vezi koga podnosi prigovor.

Prijavu prigovora prima Savjetnik u Odjeljenju za akreditaciju<sup>4</sup> i arhivira ga tako što za svaki prigovor otvara novi registar. O prijemu prigovora, podnosilac se obavještava u pisanom obliku.

Nakon što je arhiviran prigovor, o tome se obavještava Direktor, imenovani Zamjenik direktora i Rukovodilac službe za akreditaciju. Oni ujedno sačinjavaju Komisiju za rješavanje prigovora.<sup>2</sup> U nekim slučajevima, kada se prigovor posredno ili neposredno odnosi na osobe koje obavljaju pomenute funkcije i kada se može narušiti objektivnost, nepristrasnost i nezavisnost u odlučivanju, može se izvršiti zamjena osoba sa neke od pomenutih funkcija.

U slučaju prijema prigovora koji se odnose na rad akreditovanih TOU, imenovani Zamjenik direktora i/ili Predstavnik rukovodstva za kvalitet u saradnji sa direktorom ATCG, Rukovodiocem službe za akreditaciju vrše preispitivanje i analiziranje prigovora i pripremaju aktivnosti na rješavanju prigovora. Kao aktivnosti na rješavanju prigovora mogu se sprovesti sljedeće:

- ako je to odgovarajuće<sup>8</sup> upućuju prigovor na razmatranje akreditovanom TOU na koje se odnosi prigovor,
- donošenje odluke o opravdanosti prigovora nakon razmatranja akreditovanog TOU

U slučaju opravdanosti prispjelog prigovora direktor ATCG pokreće vanrednu nadzornu posjetu kod akreditovanog TOU.

Za obezbjeđenje tajnosti, povjerljivosti, integriteta, nezavisnosti i nepristrasnosti svih učesnika u procesu rješavanja prigovora, zadužen je Predstavnik rukovodstva za kvalitet

Konačnu odluku o načinu rješavanja prigovora donosi Direktor ATCG i to u roku ne dužem od 30 radnih dana od dana prijema prigovora, obavještava podnosioca prigovora pisanim putem<sup>9</sup>.

U ovom procesu učestvuju imenovani Zamjenik Direktora i/ili Predstavnik rukovodstva za kvalitet, Rukovodilac službe za akreditaciju. O rješanim prigovorima obavještava se Upravni odbor na redovnim sjednicama preispitivanja od strane rukovodstva<sup>5</sup>.

U slučaju da se prigovor prosleđuje odnosnom akreditovanom tijelu, potrebno je obezbijediti saglasnost podnosioca prigovora u pisanom obliku. Za obezbjeđenje ove potvrde i komunikaciju u tom pravcu zadužen je Savjetnik u Odjeljenju za akreditaciju. Direktor ATCG je odgovoran za sprovođenje ove aktivnosti<sup>6</sup>.

Predlog rješenja prigovora u krajnjem slučaju može da uključi suspenziju akreditacije u dijelu ili u cjelosti, sužavanje akreditacije ili primjenu pravnih mjera. Ovi predlozi se uzimaju kao krajnje i nužne mjere ukoliko ni jedne druge nijesu moguće. Direktor ATCG, donosi odluku o sprovođenju predloga.

Predmet koji se odnosi na prigovor se čuva u arhivi Direktora I sadrži:

 <b>AKREDITACIONO TIJELO</b> Crne Gore	<b>PRAVILA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Oznaka:	Q2.04
		Str./ukupno str.:	5/7

- prijavu prigovora,
- dokumente koji se odnose na njeno rješavanje,
- izvještaj sa predlogom rješenja,
- odluku direktora,
- prepiske sa podnosiocem prigovora.

### **Sprovođenje korektivnih/preventivnih mjera**

Ukoliko se prigovor odnosi na rad ATCG-a, predstavnik rukovodstva za kvalitet je dužan da preispita uzroke nastanka prigovora, odnosno određenu neusaglašenost koja je dovela do prigovora. Ove aktivnosti sprovodi u saradnji sa odgovornom osobom područja na koje se prigovor odnosi. Nakon analize i preispitivanja preuzimaju se korektivne i definišu preventivne mjere koje mogu da uključe i promjenu unutrašnjih akata ATCG, izmjene u sistemu menadžmenta i druge radnje u cilju otklanjanja neusaglašenosti i sprečavanja nastanka ostalih. O sprovedenim aktivnostima obavještava Direktora ATCG-a i Upravni odbor.

Korektivne i preventivne mjere se sprovode u skladu sa procedurama Q3.03 Upravljanje neusaglašenostima" I Q3.05 "Korektivne I preventivne mjere".

### **Ponovna pritužba**

U slučaju da podnosilac prigovora nije zadovoljan sa rješenjem, postupak se sprovodi u skladu sa aktivnostima I odgovornostima koje su definisane za rješavanje žalbi. Za ovu aktivnost je odgovoran Direktor ATCG, a učestvuju Predstavnik rukovodstva za kvalitet, i rukovodilac službe za akreditaciju

### **Prijem žalbe**


Prijem žalbe se ostvaruje kod Savjetnika u Odjeljenju za akreditaciju . Žalba se može podnijeti pismeno ili usmeno.

O prijemu žalbe, podnosilac se obavještava pismeno. Za svaku žalbu, Savjetnik u Odjeljenju za akreditaciju otvara novi registar. O prijemu žalbe se obavještava Upravni odbor i Predstavnik rukovodstva za kvalitet.<sup>7</sup>

### **Rješavanje žalbe**

Rješavanje žalbi se vrši od strane Komisije za žalbe koja je tročlana i koju je formirao Upravni odbor. Da bi se obezbjedila nepristrasnost, nezavisnost i objektivnost, u aktivnostima rješavanja žalbi ne smiju da učestvuju osobe koje su posredno ili neposredno bile uključene ili povezane sa aktivnostima na koje se žalba odnosi. Ukoliko to nije slučaj, i ukoliko se žalba odnosi na nekog ko je u Komisiji, Upravni odbor mora za taj slučaj da promijeni sastav Komisije. Povjerljivost i tajnost osigurava se izjavama i etičkim kodeksom koji važi za članove Komisije za žalbe i ostale zaposlene ATCG..

Na osnovu pregleda, analize i preispitivanja dokumentacije na koju se žalba odnosi, Komisija za žalbe ocjenjuje opravdanost žalbe i predlog o žalbi koji podnosi Upravnom odboru ATCG. Ovaj izvještaj Komisija mora donijeti u periodu ne dužem od 30 dana od dana prijema Žalbe.

 <b>AKREDITACIONO TIJELO</b> Crne Gore	<b>PRAVILA ZA RJEŠAVANJE          PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Oznaka:	<b>Q2.04</b>
		Str./ukupno str.:	6/7

### Donošenje odluke o žalbi

Odluku o žalbi a na bazi predloga Komisije za žalbe, donosi Upravni odbor ATCG.<sup>3</sup> Ova odluka je konačna i ne može biti predmet rasprave. Ona mora biti donijeta u periodu ne dužem od 60 dana od trenutka prijema žalbe. O odluci se obavještava Predstavnik rukovodstva za kvalitet.

O odluci vezano za žalbu I njeno rješavanje, Direktor uz obrazloženje obavještava podnosioca žalbe u pisanom obliku.

Direktor ATCG, jednom godišnje analizira žalbe I način njihovog rješavanja. O analizi I rezultatima obavještava Upravni odbor ATCG. Ove informacije se koriste od strane Predstavnik rukovodstva za kvalitet za analiziranje funkcionalnosti sistema menadžmenta kvalitetom I definisanje određenih preventivnih mjera. Takođe, žalbe i informacije o načinu rešavanja kao i određene analize žalbi se koriste i kao ulazni element za preispitivanje od strane rukovodstva. Predmet koji se odnosi na žalbu se čuva u arhivi Direktora I sadrži:

- prijavu žalbe,
- dokumente koji se odnose na njeno rješavanje,
- izvještaj sa predlogom rješenja,
- odluku direktora,
- prepiske sa podnosiocem Žalbe

### 6. ZAPISI

U ovim pravilima nastaju sledeći zapisi:

1. Registri o prigovorima sa pripadajućim dokumentima (Obrazac Q2.04.01 Prilog 1)
2. Registri o žalbama sa pripadajućim dokumentima (Obrazac Q2.04.01 Prilog 1)

### 7. PRILOZI

1. Prilog 1 - Registar žalbi i prigovora (Obrazac Q2.04.01)

U Podgorici, april 2008.


Predsjednik Upravnog odbora ATCG

Prof. dr Zdravko Krivokapić

<sup>1</sup> Izvršena je izmjena u definicijama žalbe i prigovora tako što su zamijenjena mjesta žalbe i prigovora. Razlog tome je korišćenje verzije standarda koja nije u originalu i koja ima loše izvršen prevod. Izmjenu inicirao Vodeći ocjenjivač Ana Radović, 15.10.2009 a izmjena verifikovana na sjednici Upravnog odbora od 13.11.2009 godine.

<sup>2</sup> Ovdje je izvršena izmjena dana 02.02.2010 godine tako što je definisano da je to Komisija za rešavanje prigovora. Ovu je izmjenu inicirao vodeći ocjenjivač na internoj provjeri koja je sprovedena u ATCG dana 25-26.01.2010. Sastav Komisije je nanovo promjenjen u Direktor, imenovani Zamjenik direktora i Rukovodilac službe za akreditaciju 29. jun 2016. godine

<sup>3</sup> Izmjena u dijelu rešavanja prigovora koju je inicirao vodeći ocjenjivač na internoj provjeri sprovedenoj dana 25-26.02.2010 godine. Izmjena se odnosi na donošenje odluke o rešavanju prigovora i u tom dijelu je

 <b>AKREDITACIONO TIJELO</b> Crne Gore	<b>PRAVILA ZA RJEŠAVANJE          PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Oznaka:	<b>Q2.04</b>
		Str./ukupno str.:	7/7

odgovornost prenijeta na Upravni odbor jer on nije uključen na nijedan način u proces akreditacije. Ranije je odgovornost bila definisana za Direktora ATCG. Izmjena izvršena dana 02.02.2010.

<sup>4</sup> Izmjena za prijem prigovora, budući da mjesto poslovnog sekretara nije popunjeno 29. jun 2016.

<sup>5</sup> Izmjena za donosioca konačne odluke o prigovorima. Rješavanje prigovora -ulazni element na preispitivanju od strane rukovodstva od 29.06.2016.

<sup>6</sup> Izmjena u odabiru osobe za komunikaciju sa podnosiocem prigovora . Savjetnik umjesto poslovni sekretar 29.06.2016.

<sup>7</sup> Savjetnik u Odjeljenju za akreditaciju umjesto Poslovnog sekretara 29.06.2016.

<sup>8</sup> Izmjena u skladu sa t. 5.9 b) MEST EN ISO/iec 17011:2010 od 29.06.2016.

<sup>9</sup> Izmjena u preciziranju roka za rješavanje prigovora od 29-06.2016.