



AKREDITACIONO TIJELO  
Crne Gore


AKREDITACIONO TIJELO CRNE GORE  
ACCREDITATION BODY OF MONTENEGRO

**Oznaka/Datum:**  
PR.08/14.09.2020.

## PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Preispitao	Tanja Radović	Rukovodilac Službe za akreditaciju/PRK	14.09.2020.	
Odobrio	Milivoje Pavićević	Direktor	14.09.2020.	

*Ovaj dokument je vlasništvo ATCG i može se koristiti, štampati ili umnožavati samo uz saglasnost odgovornog lica ATCG*

 <b>AKREDITACIONO TIJELO</b> Crne Gore	<b>Akreditaciono tijelo Crne Gore</b>	Oznaka/Datum PR.08/14.09.2020.
	<b>PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Strana/ukupno strana 2   8

## 1. PREDMET PODRUČJE PRIMJENE

Ovim dokumentom se propisuje postupak koji sprovodi Akreditaciono tijelo Crne Gore prilikom istraživanja i rješavanja prigovora i žalbi. Ovaj dokument se primjenjuje u slučajevima:

- podnošenja prigovora u vezi sa aktivnostima Akreditacionog tijela Crne Gore,
- podnošenja prigovora u vezi sa aktivnostima tijela za ocjenjivanje usaglašenosti koja su akreditovana od strane Akreditacionog tijela Crne Gore,
- podnošenja žalbi od strane tijela za ocjenjivanje usaglašenosti na nepovoljne odluke Akreditacionog tijela Crne Gore u vezi sa njihovim statusom akreditacije.

## 2. SKRAĆENICE I DEFINICIJE

### 2.1 SKRAĆENICE

**ATCG** - Akreditaciono tijelo Crne Gore

**UO ATCG** - Upravni Odbor Akreditacionog tijela Crne Gore

**TOU** - Tijelo za ocjenjivanje usaglašenosti

**PRK** - Predstavnik rukovodstva za kvalitet

### 2.2 DEFINICIJE

**tijelo za ocjenjivanje usaglašenosti (TOU)** - Tijelo koje obavlja aktivnosti ocjenjivanja usaglašenosti i koje može biti predmet akreditacije

**prigovor** - Izraz nezadovoljstva, osim žalbe, upućen Akreditacionom tijelu Crne Gore od strane bilo koje osobe ili organizacije u vezi sa aktivnostima Akreditacionog tijela Crne Gore ili aktivnostima akreditovanog tijela za ocjenjivanje usaglašenosti, na koji se očekuje odgovor.

**žalba** - Zahtjev tijela za ocjenjivanje usaglašenosti za razmatranjem bilo koje nepovoljne odluke o akreditaciji koja se odnosi na željeni status akreditacije

## 3. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

MEST EN ISO/IEC 17011, Ocjenjivanje usaglašenosti - Zahtjevi za akreditaciona tijela koja akredituju tijela za ocjenjivanje usaglašenosti

PA.01 - Pravila akreditacije

PR.03 - Upravljanje neusaglašenostima, korektivnim mjerama i poboljšavanjima

PR.04 - Interna provjera


PR.05 - Preispitivanje od strane rukovodstva

Napomena: Navedena dokumenta nisu označena godinom izdanja, već se podrazumijeva da se koristi važeće izdanje dokumenta.

## 4. OPIS RADA I ODGOVORNOSTI

### 4.1 OPŠTA NAČELA

ATCG smatra da je efektivno rješavanje prigovora i žalbi značajna alatka za unapređenje svog rada, rada akreditovanih TOU i preduslov za jačanje povjerenja u cjelokupni sistem akreditacije. Shodno tome, istraživanja i rješavanja prigovora i žalbi neće rezultirati bilo kakvom diskriminatorskom radnjom od strane ATCG prema podnosiocima prigovora i žalbi bez obzira na ishod postupka.

 <b>AKREDITACIONO TIJELO</b> Crne Gore	<b>Akreditaciono tijelo Crne Gore</b>	Oznaka/Datum PR.08/14.09.2020.
	<b>PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Strana/ukupno strana 3   8

Prilikom rješavanja prigovora i žalbi ATCG će se voditi principima transparentnosti postupka, odgovornosti, objektivnosti, nepristrasnosti, ažurnosti i čuvanja povjerljivosti informacija.

Zbog svoje važnosti, prigovori i žalbe upućene ATCG (uključujući aktivnosti preduzete na njihovom rješavanju) jedan su od ulaznih elemenata prilikom preispitivanja od strane rukovodstva ATCG koje se obavlja najmanje jednom godišnje u skladu sa procedurom *PR.05 - Preispitivanje od strane rukovodstva*.

## 4.2 RJEŠAVANJE PRIGOVORA

### 4.2.1 Opšte

Prigovor u vezi sa aktivnostima ATCG ili TOU akreditovanih od strane ATCG može podnijeti bilo koje pravno ili fizičko lice.

U smislu definicije prigovora (vidjeti tačku 2.2), prigovor u vezi sa aktivnostima ATCG može da se odnosi na primjer: na eventualne nedostatke u dokumentaciji ATCG, na nepoštovanje sopstvnih opštih i internih akata, na postupanje osoblja ATCG i eksterno angažovanih lica (npr. ocjenjivača i tehničkih eksperata) i slično.

Prigovor u vezi sa aktivnostima akreditovanog TOU može da se odnosi na primjer: na nepoštovanje pravila i kriterijuma akreditacije koje je uspostavilo ATCG (npr. pogrešno korišćenje znaka akreditacije), na eventualne nedostatke u dokumentaciji TOU, na nepoštovanje sopstvenih opštih i internih akata, na nepristrasnost TOU, na kompetentnost osoblja TOU koje sprovodi poslove ocjenjivanja usaglašenosti, na validnost rezultata ocjenjivanja usaglašenosti i slično.

Napomena: Cjenovna politika TOU, ponašanje osoblja TOU i slično ne mogu biti predmet prigovora u smislu ovog dokumenta jer se ne odnose na tehničku kompetentnost već na poslovnu politiku TOU.

Po podnošenju prigovora, ATCG mora:

- pristupiti razmatranju prigovora;
- u slučaju da se prigovor odnosi na akreditovano TOU, obezbijediti da prigovor najprije razmotri TOU na koje se prigovor odnosi;
- obavijestiti podnosioca prigovora o rješavanju prigovora;
- u slučaju opravdanosti prigovora, preduzeti odgovarajuće mjere i ocijeniti njihove efekte.

Prigovor rješava direktor ATCG u skladu sa ovom procedurom.

Podnosilac prigovora se obavještava pisanim putem o rješavanju prigovora, odnosno dostavlja mu se odgovor na prigovor, u roku koji u načelu nije duži od 30 dana od dana kada je prigovor evidentiran u ATCG.


Prigovori dostavljeni ATCG-u, a koji se odnose na TOU akreditovana od strane drugih nacionalnih akreditacionih tijela upućuju se nadležnom nacionalnom akreditacionom tijelu na rješavanje.

### 4.2.2 Podnošenje prigovora

Prigovor se podnosi neposrednom predajom u ATCG ili putem pošte (elektronskom ili običnom poštom) u pisanoj formi, na obrascu *ZPR.08.01 - Obrazac za podnošenje prigovora* (koji je javno dostupan).

Podnesak najmanje mora da sadrži podatke o podnosiocu prigovora, predmet prigovora, obrazloženje i datum sastavljanja prigovora. Anonimni prigovori se neće uzeti u razmatranje.

U slučaju da je podnesak dostavljen poštom, ATCG upućuje podnosiocu pisanu potvrdu o prijemu podneska.

 <b>AKREDITACIONO TIJELO</b> Crne Gore	<b>Akreditaciono tijelo Crne Gore</b>	Oznaka/Datum PR.08/14.09.2020.
	<b>PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Strana/ukupno strana 4   8

Podnesak se zavodi u Djelovodnu knjigu, a o prijemu podneska se informiše Direktor ATCG i PRK.

Odgovornost: Arhivar

#### **4.2.3 Preispitivanje prigovora**

PRK preispituje da li se dostavljeni podnesak uopšte može smatrati prigovorom u smislu definicije prigovora da li podnesak sadrži sve zahtijevane podatke, da li je predmet prigovora i prateće obrazloženje dovoljno jasno, te da li je prateća dokumentacija (ukoliko postoji) relevantna i vjerodostojna (prateća dokumentacija može biti npr. pisani iskaz ili izjava, zvanični dokument ili izvod iz dokumenta, fotografija, video/audio zapis i sl.).

U roku ne dužem od 3 radna dana od dana prijema podneska, PRK može od podnosioca zatražiti dodatne informacije ukoliko podnesak smatra nedovoljno jasnim ili nepotpunim. Ukoliko podnosilac u zahtijevanom roku ne dostavi tražene informacije, podnesak se neće dalje razmatrati o čemu se obavještava podnosilac u pisanoj formi.

Nakon preispitivanja podneska od strane PRK i njegove eventualne dopune u cilju kompletiranja, podnesak se smatra prigovorom u smislu ovog dokumenta.

PRK otvara Registar prigovora i dodjeljuje mu registarski broj. Registarski broj ima oznaku P-xx/yyyy, gdje xx predstavlja redni broj prigovora po redosledu prispijeća u tekućoj godini (npr. 01,02,03...), dok yyyy predstavlja oznaku godine (npr. 2019).

Odgovornost: PRK

#### **4.2.4 Razmatranje prigovora**

Za razmatranje prigovora nadležna je Komisija za prigovor (u daljem tekstu: Komisija), koju obrazuje Direktor ATCG za svaki pojedinačni predmet.

Sastav Komisije, koja broji broji tri člana, predlaže PRK. Članovi Komisije se biraju iz redova zaposlenih, uzimajući u obzir odsustvo poslovnog interesa i činjenicu da članovi Komisije ne smiju biti osobe koje su posredno ili neposredno bile uključene ili povezane sa aktivnostima koje su predmet prigovora, a u cilju obezbjeđivanja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti.

Podnosilac prigovora je dužan sarađivati u postupku razmatranja prigovora od strane Komisije, onda kada se za to ukaže potreba.

Odgovornost: Direktor ATCG / Komisija za prigovor


##### **4.2.4.1 Prigovor koji se odnosi na rad ATCG**

Komisija vrši pregled, analizu i preispitivanje dokumentacije koja se odnosi na prigovor i po pravilu u roku ne dužem od 10 radnih dana od dana njenog formiranja sastavlja Izvještaj o razmatranju prigovora. Izvještaj sadrži predlog da se prigovor prihvati ili odbije kao neosnovan, uz adekvatno obrazloženje. U slučaju prihvatanja prigovora, u Izvještaju se takođe daje predlog mjere za otklanjanje neusaglašenosti u radu ATCG. Mjera može biti:

- preduzimanje odgovarajućih korekcija/korektivnih mjera shodno proceduri *PR.03 - Upravljanje neusaglašenostima, korektivnim mjerama i poboljšavanjima*,
- pokretanje vanredne interne provjere shodno proceduri *PR.04 - Interna provjera*,
- druga adekvatna mjera ili kombinacija mjera.

Iz razmatranja prigovora može proisteći predlog za poboljšavanje, sa kojim se dalje postupa shodno proceduri *PR.03 - Upravljanje neusaglašenostima, korektivnim mjerama i poboljšavanjima*.

Izvještaj o razmatranju prigovora Komisija dostavlja Direktor ATCG na odlučivanje.

 <b>AKREDITACIONO TIJELO</b> Crne Gore	<b>Akreditaciono tijelo Crne Gore</b>	Oznaka/Datum PR.08/14.09.2020.
	<b>PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Strana/ukupno strana 5   8

Odgovornost: Komisija za prigovor

#### **4.2.4.2 Prigovor koji se odnosi na rad akreditovanog TOU**

Komisija prosleđuje prigovor (sa pratećom dokumentacijom) akreditovanom TOU na razmatranje i rješavanje, a u skladu sa svojim internim pravilima i procedurama za rješavanje prigovora.

Napomena: Ugovorom o akreditaciji, kojim se regulišu međusobna prava i obaveze ATCG i akreditovanog TOU za period važenja akreditacije, propisuje se da TOU mora saradivati sa ATCG u postupku rješavanja prigovora koji su upućeni ATCG a odnose se na rad akreditovanog TOU.

Akreditovano TOU je dužno da u roku ne dužem od 10 radnih dana dostavi Komisiji pisani izvještaj o preduzetim aktivnostima i mjerama na rješavanju prigovora. Komisija može zatražiti dodatne informacije i/ili dokumenta od strane TOU u vezi sa razmatranjem i rješavanjem prigovora.

Na osnovu dostavljenog izvještaja od strane TOU, Komisija sastavlja Izvještaj o razmatranju prigovora. Izvještaj sadrži predlog da se prigovor prihvati ili odbije kao neosnovan, uz adekvatno obrazloženje. U slučaju prihvatanja prigovora, u Izvještaju se takođe navodi predlog mjere koja može biti:

- da se u toku redovnog nadzornog ocjenjivanja provjere određene činjenice,
- da se inicira vanredni nadzor shodno dokumentu *PA.01 - Pravila akreditacije*,
- da se pokrene interna provjera,
- druge adekvatne mjere ili kombinacije mjera.

Predlog za vanredno nadzorno ocjenjivanje TOU se daje samo u slučaju kada za donošenje odluke o prigovoru nije moguće na drugi način prikupiti dokaze o okolnostima koje su dovele do prigovora.

Izvještaj o razmatranju prigovora Komisija dostavlja Direktor ATCG na odlučivanje.

Odgovornost: Komisija za prigovor

#### **4.2.5 Donošenje odluke o prigovoru**

Na osnovu Izvještaja o razmatranju prigovora dostavljenog od strane Komisije za prigovor, Direktor ATCG donosi Odluku o rješavanju prigovora sa obrazloženjem. U slučaju prihvatanja prigovora kao opravdanog, Odluka o rješavanju prigovora dodatno sadrži i mjere za otklanjanje neusaglašenosti u radu ATCG/TOU.

O Odluci Direktora podnosioc prigovora se obavještava pisanim putem.

Odluka Direktora ATCG je konačna.

Odgovornost: Komisija za prigovor


#### **4.2.6 Preduzimanje mjera nakon rješavanja prigovora**

Ukoliko su Odlukom o rješavanju prigovora predviđene mjere za otklanjanje neusaglašenosti u radu ATCG/TOU, ATCG će nakon sprovođenja aktivnosti i realizacije mjera o istom obavijestiti podnosioca prigovora pisanim putem.

#### **4.2.7 Evidencija, zapisi i arhiviranje dokumentacije o prigovorima**

Radi jasnijeg pregleda svih prigovora upućenih ATCG kao i statusa u postupku njihovog rješavanja, PRK vodi i ažurira informacije o prigovorima na obrazcu *ZPR.08.02 - Lista evidencije prigovora*.

Za svaki prigovor pojedinačno PRK otvara i vodi zaseban Registar prigovora koji sadrži zapise i prateću dokumentaciju generisane tokom postupka rješavanja konkretnog prigovora. Registar najmanje sadrži: prigovor (na predviđenom obrazcu) sa pratećom dokumentacijom, Odluku

 <b>AKREDITACIONO TIJELO</b> Crne Gore	<b>Akreditaciono tijelo Crne Gore</b>	Oznaka/Datum PR.08/14.09.2020.
	<b>PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Strana/ukupno strana 6   8

direktora ATCG o imenovanju Komisije za prigovor, Izvještaj Komisije o razmatranju prigovora, Odluku o rješavanju prigovora, dopis kojim se podnosilac prigovora informiše o Odluci o rješavanju prigovora, (kada je primjenjivo) dopis kojim se podnosilac prigovora informiše o realizaciji mjera proisteklih iz rješavanja prigovora. U zavisnosti od konkretnog slučaja, Registar prigovora može da sadrži i druge zapise i dokumenta kojima se potvrđuju i dokumentuju aktivnosti sprovedene na rješavanju konkretnog prigovora i na realizaciji mjera proisteklih iz rješavanja prigovora.

Registri prigovora se čuvaju u periodu ne manjem od 10 godina.

Odgovornost: PRK

### **4.3 RJEŠAVANJE ŽALBI**

#### **4.3.1 Opšte**

TOU koje je akreditovano od ATCG ili TOU koje se nalazi u postupku akreditacije može podnijeti Žalbu na bilo koju po njega nepovoljnu odluku ATCG u vezi sa željenim statusom akreditacije.

U smislu definicije žalbe (vidjeti tačku 2.2), žalba može da se odnosi na primjer: na odbijanje prihvatanja Zahtjeva za akreditaciju, na odbijanje da se nastavi ocjenjivanje, na utvrđivanje neusaglašenosti tokom ocjenjivanja, na rješavanje utvrđenih neusaglašenosti, na odluke o dodjeljivanju akreditacije, održavanju akreditacije, proširenju, smanjenju, suspenziji ili ukidanju akreditacije (djelimično ili u cjelosti), kao i na druge odluke ATCG koje sprečavaju dobijanje ili održavanje željenog statusa akreditacije TOU.

Žalba se podnosi ATCG-u u roku od 15 dana od dana dostavljanja odluke ATCG koja je povod za žalbu.

Po podnošenju žalbe, ATCG mora:

- pristupiti razmatranju žalbe;
- obavijestiti podnosioca žalbe o rješavanju žalbe;
- u slučaju opravdanosti žalbe, preduzeti odgovarajuće mjere.

Žalbu rješava direktor ATCG u skladu sa ovom procedurom.

Postupak akreditacije koji je predmet žalbe stavlja se u stanje mirovanja u periodu dok rješavanje žalbe traje.

Podnosilac žalbe se obavještava pisanim putem o rješavanju žalbe, odnosno dostavlja mu se odgovor na žalbu, u roku koji u načelu nije duži od 30 dana od dana kada je žalba evidentirana u ATCG.

#### **4.3.2 Podnošenje žalbe**


Žalba se podnosi neposrednom predajom u ATCG ili putem pošte (elektronskom ili običnom poštom) u pisanoj formi, na obrascu *ZPR.08.03 - Obrazac za podnošenje žalbe* (koji je javno dostupan).

Podnesak najmanje mora da sadrži podatke o podnosiocu žalbe (TOU), predmetu žalbe, obrazloženje i datum sastavljanja žalbe. Anonimne i neblagovremene žalbe se neće uzeti u razmatranje.

U slučaju da je podnesak dostavljen poštom, ATCG u roku od 3 radna dana upućuje podnosiocu pisanu potvrdu o prijemu podneska.

Podnesak se zavodi u Djelovodnu knjigu, a o prijemu podneska se informiše Direktor ATCG i PRK.

Odgovornost: Arhivar

	<b>Akreditaciono tijelo Crne Gore</b>	Oznaka/Datum PR.08/14.09.2020.
	<b>PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Strana/ukupno strana 7   8

### 4.3.3 Preispitivanje žalbe

PRK preispituje da li se dostavljeni podnesak uopšte može smatrati žalbom u smislu definicije žalbe (vidjeti tačke 2.2), da li podnesak sadrži sve zahtijevane podatke, da li je predmet žalbe i prateće obrazloženje dovoljno jasno, te da li je prateća dokumentacija (ukoliko postoji) relevantna i vjerodostojna (prateća dokumentacija može biti npr. pisani iskaz ili izjava, zvanični dokument ili izvod iz dokumenta, fotografija, video/audio zapis i sl.).

U roku ne dužem od 3 radna dana od dana prijema podneska, PRK može od podnosioca zatražiti dodatne informacije ukoliko podnesak smatra nedovoljno jasnim ili nepotpunim. Ukoliko podnosilac u zahtijevanom roku ne dostavi tražene informacije, podnesak se neće dalje razmatrati o čemu se obavještava podnosilac u pisanoj formi.

Nakon preispitivanja podneska od strane PRK i njegove eventualne dopune u cilju kompletiranja, podnesak se smatra žalbom u smislu ovog dokumenta.

PRK otvara Registar žalbe i dodjeljuje mu registarski broj. Registarski broj ima oznaku Ž-xx/yyyy, gdje xx predstavlja redni broj žalbe po redosledu prispijeća u tekućoj godini (npr. 01,02,03,...), dok je yyyy predstavlja oznaku godine (npr. 2019)

Odgovornost: PRK

### 4.3.4 Razmatranje žalbe

Za razmatranje žalbe nadležna je Komisija za žalbu (u daljem tekstu: Komisija), koju na predlog Direktora ATCG obrazuje Upravni odbor ATCG za svaki pojedinačni predmet.

Po pravilu, Komisija broji tri člana od kojih je jedan član iz reda osoblja ATCG, jedan član je vodeći ocjenjivač za predmetnu šemu akreditacije i jedan član je tehnički ocjenjivač (ili ekspert) iz tehničke oblasti koja je predmet žalbe. Mora se voditi računa da članovi Komisije imaju potrebno iskustvo i kompetencije, kao i da ne smiju biti osobe koje su posredno ili neposredno bile uključene ili povezane sa aktivnostima koje su predmet žalbe. Članovi Komisije koji nijesu iz reda stalno zaposlenih u ATCG u obavezi su da potpišu Izjavu o povjerljivosti i čuvanju tajnosti podataka.

Komisija vrši pregled, analizu i preispitivanje dokumentacije koja se odnosi na žalbu.

Podnosilac žalbe je dužan saradivati u postupku razmatranja žalbe od strane Komisije, onda kada se za to ukaže potreba.

U slučaju kada je u donošenju odluke koja je predmet žalbe učestvovala Komisija za akreditaciju ATCG, Komisija će najprije zatražiti od Komisije za akreditaciju da u smislu žalbe ponovo razmotri svoju odluku i u predviđenom roku dostavi odgovarajući izvještaj po tom pitanju.


Komisija ocjenjuje opravdanost žalbe i u roku ne dužem od 10 radnih dana od dana njenog formiranja priprema Izvještaj o razmatranju žalbe. Izvještaj sadrži predlog da se žalba prihvati ili odbije kao neosnovana, uz adekvatno obrazloženje. U slučaju prihvatanja žalbe, u Izvještaju se takođe navodi predlog Odluke koja može biti:

- da se preinači predhodno donešena odluka koja je bila predmet žalbe,
- da se preduzimu odgovarajuće korekcije/korektivne mjere shodno proceduri *PR.03 - Upravljanje neusaglašenostima, korektivnim mjerama i poboljšavanjima*,
- da se pokrene vanredna interna provjera shodno proceduri *PR.04 - Interna provjera*,
- druga adekvatna Odluka

Iz razmatranja žalbe može proisteći predlog za poboljšavanjem, sa kojim se dalje postupa shodno proceduri *PR.03 - Upravljanje neusaglašenostima, korektivnim mjerama i poboljšavanjima*.

Izvještaj o razmatranju žalbe se dostavlja Direktoratu ATCG na odlučivanje.

Odgovornost: UO ATCG / Komisija za žalbe

 <b>AKREDITACIONO TIJELO</b> Crne Gore	<b>Akreditaciono tijelo Crne Gore</b>	Oznaka/Datum PR.08/14.09.2020.
	<b>PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI</b>	Strana/ukupno strana 8   8

#### 4.3.5 Donošenje odluke o žalbi

Na osnovu Izvještaja o razmatranju žalbe dostavljenog od strane Komisije za žalbu, Direktor ATCG donosi Odluku o rješavanju žalbe sa obrazloženjem. U slučaju prihvatanja žalbe kao opravdane, Odluka o rješavanju žalbe dodatno sadrži i mjere koje će ATCG sprovesti.

O Odluci Direktora podnosilac žalbe se obavještava pisanim putem.

Odluka Direktora ATCG je konačna.

Odgovornost: Direktor ATCG

#### 4.3.6 Preduzimanje mjera nakon rješavanja žalbi

Ukoliko su Odlukom o rješavanju žalbe predviđene mjere za otklanjanje neusaglašenosti u radu ATCG, ATCG će nakon sprovođenja aktivnosti i realizacije mjera o istom obavijestiti podnosioca žalbe pisanim putem.

#### 4.3.7. Evidencija, zapisi i arhiviranje dokumentacije o žalbama

Radi jasnijeg pregleda svih žalbi upućenih ATCG kao i statusa u postupku njihovog rješavanja, PRK vodi i ažurira informacije o žalbama na obrazcu *ZPR.08.04 – Lista evidencije žalbi*.

Za svaku žalbu pojedinačno PRK otvara i vodi zaseban registar koji sadrži zapise i prateću dokumentaciju generisanu tokom postupka njenog rješavanja. Registar najmanje sadrži: žalbu (na predviđenom obrazcu) sa pratećom dokumentacijom, Odluku Upravnog odbora ATCG o imenovanju Komisije za žalbu, Izvještaj Komisije o razmatranju žalbe, Odluku direktora ATCG o rješavanju žalbe, dopis kojim se podnosilac žalbe informiše o Odluci o rješavanju žalbe, (kada je primjenjivo) dopis kojim se podnosilac žalbe informiše o realizaciji mjera proisteklih iz rješavanja žalbe. U zavisnosti od konkretnog slučaja, Registar žalbe može da sadrži i druge zapise i dokumenta kojima se potvrđuju i dokumentuju aktivnosti sprovedene na rješavanju žalbe i realizaciji mjera proisteklih iz njenog rješavanja.

Registri žalbi se čuvaju u periodu ne manjem od 10 godina.

Odgovornost: PRK

### 4.4 IZVJEŠTAVANJE O PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

Za potrebe preispitivanja od strane rukovodstva u skladu sa procedurom *PR.05 - Preispitivanje od strane rukovodstva*, PRK priprema pisani izvještaj o prigovorima i žalbama, a koji sadrži opšte informacije o podnešenim prigovorima i žalbama, njihovom rješavanju i statusu.

Odgovornost: PRK

## 5. OBRASCI

R. br.	Naziv	Oznaka	Izdanje/ Datum ažuriranja	Način čuvanja (papirna/elektronska forma)	Period čuvanja
1.	Obrazac za podnošenje prigovora	ZPR.08.01	00/14.09.2020.	Registrator – Papirna forma	10 godina
2.	Lista evidencije prigovora	ZPR.08.02	00/14.09.2020.	Registrator – Papirna forma	Redovno se ažurira
3.	Obrazac za podnošenje žalbe	ZPR.08.03	00/14.09.2020.	Registrator – Papirna forma	10 godina
4.	Lista evidencije žalbi	ZPR.08.04	00/14.09.2020.	Registrator – Papirna forma	Redovno se ažurira