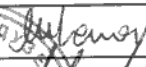



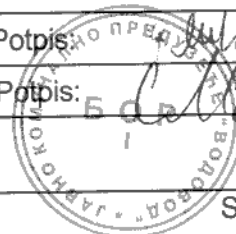
JKP VODOVOD BOR
Laboratorija za kontrolisanje vodomera
Čočetova 16; Telefon: +381 30 421 150
OVLAŠĆENO TELO br. OM 071

Izdanje:	B
Izmena:	1
Datum:	22. avgust 2017.

Oznaka dokumenta: **PoKVBO.PR-01**

PROCEDURA O REŠAVANJU PRIGOVORA I ŽALBI

Broj kontrolisane kopije	01	
Status	VAŽEĆE od 25.08.2017.	
Izradio	Ljiljana Milenkov, dipl.inž.	Potpis: 
Odobrio	Saša Mladenović, dipl.ecc.	Potpis: 



1 PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Ovim dokumentom se propisuje postupak koji sprovodi Laboratorija za kontrolisanje vodomera, akreditovana kao Kontrolno telo tipa C (u daljem tekstu: Laboratorija), i ovlašćena za overavanje vodomera preduzeća JKP VODOVOD BOR, iz Bora, prilikom rešavanja prigovora i žalbi koji su mu upućeni, a odnose se na njegov rad u celini ili na lica zaposlena na poslovima overavanja vodomera.

Ova procedura je sastavni deo ukupnog sistema kvaliteta Laboratorije, akreditovane za kontrolisanje vodomera i ovlašćene za overavanje istog.

1.1 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Prigovor je izraz nezadovoljstva, osim žalbe, upućen Laboratoriji ovlašćenoj za overavanje vodomera od strane bilo koje osobe ili organizacije u vezi sa aktivnostima ovlašćenog tela za overavanje merila na koji se očekuje odgovor. Prigovor se izjavljuje zbog neispunjenja obaveza iz upravnog ugovora, zbog odnosa zaposlenih prema podnosiocu zahteva, zbog nepoštovanja dogovorenih rokova overavanja merila ili neobjektivnosti i pristrasnosti lica koje vrši overavanje merila.

Žalba je zahtev klijenta ovlašćenoj Laboratoriji da ponovo razmotri bilo koju, po klijenta, nepovoljnu odluku iste, a koja se odnosi na željeno overavanje merila.

Napomena: u nepovoljne odluke spadaju: neprihvatanje zahteva za overavanje ili ne postupanje po istom, odbijanje izdavanja uverenja o overavanju, odbijanje overavanja merila ili bilo koja druga mera koja sprečava overavanje merila.

2 POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI

1 REŠAVANJE PRIGOVORA

Prigovore rešava tehnički rukovodilac laboratorije u skladu sa ovom procedurom. Prigovori se mogu odnositi na postupak rada laboratorije koji uključuje i postupak rada zaposlenih u njoj.

2.1.1. POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA

Prigovor se u pisanoj formi predaje Laboratoriji lično ili poštom (elektronskom ili običnom), u roku od 15 dana od dana dostavljanja rešenja ili 15 dana od propuštanja dogovorenih rokova overavanja merila. Prigovor se prima u Prijemnom odeljenju preduzeća, a poslovni administrator ih zavodi u delovodnik dodeljivanjem delovodnog broja, formira se predmet prigovora, a zatim se prosleđuje tehničkom rukovodiocu laboratorije. Pre evidentiranja prigovora i formiranja predmeta prigovora, potrebno je da pravna služba proveri da li se podnesak može smatrati prigovorom (postojanje adrese podnosioca prigovora, eksplicitni navodi u tekstu da se radi o prigovoru/nezadovoljstvu na koji se očekuje odgovor laboratorije, ili ako iz sadržine podneska proizlazi jasna namera stranke da izjavi prigovor, adekvatnost priloženih dokumenata uz prigovor i sl.). Nakon utvrđene valjanosti prigovora Tehnički rukovodilac utvđuje činjenično stanje i ispituje zakonitost i pravilnost postupanja laboratorije. Ako zaključi da je neophodno, u rešavanje prigovora uključuje i osobu iz laboratorije koja nije

obavljala aktivnosti koje su predmet prigovora. Osoba na čije aktivnosti se ulaže prigovor piše izjavu o aktivnostima koje je sprovodila i daje objašnjenje svojih postupaka.

O prigovoru se odlučuje rešenjem, koje se izdaje u roku od 30 dana od prijema prigovora.

Tehnički rukovodilac laboratorije odbacuje prigovor koji nije blagovremen ili dozvoljen, koji je izjavilo neovlašćeno lice i koji nije uređen u roku koji je laboratorija odredila (ne kraćem od osam dana), odbija prigovor ako nije osnovan ili usvaja prigovor ako je osnovan.

Ako tehnički rukovodilac utvrdi na osnovu svih dokaza i izjave zaposlenog da je prigovor osnovan, daje licu iz laboratorije, koje nije bilo uključeno u aktivnosti koje su predmet prigovora, a u cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti, zadatak primene korektivne mere na aktivnosti koje su predmet prigovora. Istovremeno mu daje i rok za primenu korektivnih mera.

Nakon što se prikupe sve relevantne informacije u vezi rešavanja prigovora, načina otklanjanja neusaglašenosti u aktivnostima koje su bile predmet prigovora, formira se izveštaj sa predlogom rešenja prigovora. Tehnički rukovodilac donosi konačnu odluku o prigovoru uzimajući u obzir predlog rešenja i sve dostavljene relevantne informacije.

Rešenjem kojim se usvaja prigovor:

određuje se dalji način ispunjenja obaveza laboratorije i odlučuje o zahtevu za naknadu štete, otklanjaju posledice razloga za prigovor preduzimanjem potrebnih radnji ili obustavljanje onih koje su za posledicu imale razlog izjavljivanja prigovora i otklanjaju nedostaci u načinu pružanja usluga.

Protiv rešenja o prigovoru može se izjaviti žalba u upravnom postupku.

Predmet rešavanja prigovora obavezno sadrži: pisani prigovor, sva relevantna dokumenta koja se odnose na njegovo rešavanje, izveštaj sa predlogom rešenja i rešenje o prigovoru. Odlaze se u odgovarajući registrator, u kancelariji Laboratorije.

2 PREDUZIMANJE MERA PO REŠAVANJU PRIGOVORA

Razmatranjem i rešavanjem prigovora Laboratorija dolazi i do saznanja koja koristi za poboljšavanje sopstvenog sistema kvaliteta. Ako se utvrdi da je predmet prigovora odstupanje od sopstvene politike kvaliteta, korektivne mere se preduzimaju odmah i za njih je nadležan rukovodilac kvaliteta.

Kao posledicu rešavanja prigovora laboratorija može preduzeti neke od aktivnosti, kao što su:

korektivne mere u cilju otklanjanja utvrđene neusaglašenosti; preventivne mere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo klijenta; ocenu efikasnosti preduzetih korektivnih mera i preventivnih mera u cilju poboljšavanja sistema kvaliteta. Ove mere se mogu odnositi na Laboratoriju kao celinu ali i na sve zaposlene u njemu.

Jednom godišnje direktor preduzeća JKP VODOVOD BOR, analizira prigovore, način njihovog rešavanja i donete odluke, kao deo aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva.

2 REŠAVANJE ŽALBI

Laboratorija ovlašćena za poslove overavanja vodomera preduzeća JKP VODOVOD BOR, rešava žalbe, kao prvostepeni organ za rešavanje žalbikoje su

joj upućene, a koje se odnose na status overavanja merila. Za postupak rešavanja žalbi odgovoran je direktor preduzeća.

Direktor formira komisiju koju čine pravnik, rukovodilac kvaliteta i kontrolor koji nije učestvovao u aktivnostima koje su predmet žalbe. Komisija treba da bude kompetentna i nezavisna u odnosu na predmet žalbe.

Članovi Komisije su u obavezi da potpišu Izjavu o poverljivosti.

2.2.1 POSTUPAK REŠAVANJA ŽALBE

2.2.1.1 Postupak rešavanja žalbe - PRVOSTEPENI ORGAN

Žalba se podnosi preduzeću JKP VODOVOD BOR u roku od 15 dana od dana dostavljanja rešenja. Žalba se prima u u Prijemnom odeljenju preduzeća, a poslovni administrator ih zavodi u delovodnik dodeljivanjem delovodnog broja, formira se predmet žalbe, i dostavlja bez odlaganja direktoru. Ako je žalba predata ili poslata ministarstvu nadležnom za poslove metrologije, on je odmah šalje Laboratoriji, prvostepenom organu.

Laboratoria ispituje da li je žalba dozvoljena, blagovremena i izjavljena od ovlašćenog lica.

Nedozvoljenu, neblagovremenu, od neovlašćenog lica izjavljenu žalbu ili koja nije uređena u roku koji je laboratorija odredila (ne kraćem od osam dana) Laboratorija odbacuje svojim rešenjem.

Žalba ne može biti odbačena zbog toga što ne sadrži razloge zbog kojih se rešenje pobija.

Protiv rešenja kojim je žalba odbačena može da se izjavi žalba u roku od osam dana od obaveštavanja stranke o rešenju. Žalba se predaje drugostepenom organu koji, ako smatra da je žalba osnovana, istovremeno odlučuje i o žalbi koja je bila odbačena

Ako Laboratorija koja je donela prvo rešenje nađe da je žalba osnovana, a nije potrebno sprovesti nov posebni ispitni postupak, može stvar rešiti drukčije i novim rešenjem zameniti rešenje koje se žalbom pobija. Protiv novog rešenja klijent ima pravo žalbe.

Ako Laboratorija koja je donela prvo rešenje nađe povodom žalbe da je sprovedeni postupak bio nepotpun, a da je to moglo biti od uticaja na rešavanje upravne stvari, ona može postupak dopuniti sagalsno odredbama zakona o upravnom postupku.

Laboratorija koja je donela prvo rešenje dopuniće postupak i onda kad podnosilac žalbe iznese u žalbi činjenice i dokaze koji bi mogli biti od uticaja za drukčije rešenje upravne stvari, ako je podnosiocu žalbe morala biti data mogućnost da učestvuje u postupku koji je prethodio donošenju rešenja, a ta mu mogućnost nije bila data, ili mu je bila data a on propustio da je koristi, ali je u žalbi opravdao to propuštanje.

Prema rezultatu dopunjenog postupka, Laboratorija koja je donela prvo rešenje može u granicama zahteva klijenta upravnu stvar rešiti drukčije i novim

rešenjem zameniti rešenje koje žalbom pobija. Protiv novog rešenja klijent ima pravo na žalbu koja se predaje drugostepenom organu.

Ako je Laboratorija donela rešenje, ali klijentu nije bila data mogućnost da se izjasni o činjenicama i okolnostima koje su od značaja donošenje rešenja, a klijent u žalbi traži da se posebni ispitni postupak sprovede, odnosno da mu se pruži mogućnost da se izjasni o tim činjenicama i okolnostima, Laboratorija je dužna da sprovede taj postupak. Po sprovedenom postupku može se uvažiti zahtev iz žalbe i doneti novo rešenje.

Kad Laboratorija koja je donela prvo rešenje nađe da je žalba dopuštena, blagovremena i izjavljena od ovlašćenog lica a nije novim rešenjem zamenila rešenje koje se žalbom pobija, dužna je bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema žalbe, da dostavi žalbu drugostepenom organu nadležnom za rešavanje po žalbi. Drugostepeni organ je ministarstvo nadležno za poslove metrologije. Uz žalbu je, prvostepeni organ, dužan da priloži sve spise koji se odnose na predmet, kao i svoj odgovor na žalbu.

Ako spisi predmeta nisu dostavljeni na vreme, drugostepeni organ može rešiti upravnu stvar i bez spisa predmeta.

2.2.1.2 POSTUPAK REŠAVANJA ŽALBE DRUGOSTEPENOG ORGANA

Ako je žalba nedopuštena, neblagovremena, izjavljena od neovlašćenog lica ili koja nije uređena u roku koji je laboratorija odredila (ne kraćem od osam dana), a prvostepeni organ je propustio da je zbog toga odbaci, odbaciće je organ koji je nadležan za rešavanje po žalbi, ministarstvo kao drugostepeni organ. Ako žalbu ne odbaci, drugostepeni organ uzima predmet u rešavanje. Drugostepeni organ može odbiti žalbu, poništiti rešenje u celini ili delimično, ili ga izmeniti.

Drugostepeni organ će odbiti žalbu kad utvrdi da je postupak koji je rešenju prethodio pravilno sproveden ili da je bilo nedostataka ali da oni nisu mogli imati uticaja na rešenje. Ako utvrdi da je u prvostepenom postupku učinjena nepravilnost koja čini rešenje ništavnim, drugostepeni organ će ga poništiti.

Kad drugostepeni organ utvrdi da su u prvostepenom postupku odlučne činjenice nepotpuno ili pogrešno utvrđene, da se u postupku nije vodilo računa o pravilima postupka koja su od uticaja na rešenje stvari, ili da je dispozitiv pobijenog rešenja nejasan ili je u pritvirečnosti sa obrazloženjem, on će dopuniti postupak i otkloniti navedne nedostatke sam ili preko prvostepenog organa ili zamoljenog organa. Ako činjenice u dopunjenom postupku ukažu da se stvar mora rešiti drukčije nego što je rešena prvostepenim rešenjem, isto će biti poništeno novim rešenjem a organ će sam rešiti upravnu stvar.

Ako je ekonomičnije i brže, drugostepeni organ će poništiti prvo rešenje a predmet vratiti prvostepenom organu na ponovni postupak. Prvostepeni organ je dužan da najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema predmeta, donese novo rešenje.

Ako drugostepeni organ utvrdi da su u prvostepenom rešenju pogrešno ocenjeni dokazi, da je iz utvrđenih činjenica izveden pogrešan zaključak u pogledu činjeničnog stanja, da je pogrešno primenjen pravni propis na osnovu koga se rešava upravna stvar, ili ako nađe da je na osnovu slobodne ocene trebalo doneti drukčije rešenje, on će svojim rešenjem poništiti prvostepeno rešenje i

sam rešiti upravnu stvar. Ako takođe utvrdi da se cilj zbog koga je doneseno prvostepeno rešenje, može postići i drugim sredstvima povoljnijim za klijenta, izmieniće prvostepeno rešenje u tom smislu.

Ako prvostepeni organ nije doneo rešenje u propisanom roku, drugostepeni će tražiti objašnjenje za to. Ako nađe da rešenje nije doneseno u roku iz opravdanih razloga, ili zbog krivice klijenta, odrediće prvostepenom organu rok za donošenje rešenja, koji ne može biti duži od jednog meseca. Ako nema opravdanog razloga za nedonošenje rešenja u roku, drugostepeni organ će tražiti da mu prvostepeni organ dostavi spise predmeta. Ako je to dovoljno, drugostepeni organ će na osnovu spisa doneti rešenje, a ako ne može, sam će sprovesti postupak i svojim rešenjem rešiti upravnu stvar. Ako je to ekonomičnije, naložiće prvostepenom organu da to učini i da mu prikupljene podatke dostavi u određenom roku, posle čega će sam rešiti upravnu stvar. Takvo rešenje je konačno.

Rešenje po žalbi mora se doneti i dostaviti stranci što pre a najkasnije u roku od dva meseca od dana predaje žalbe. Organ koji je doneo drugostepeno rešenje šalje, po pravilu, svoje rešenje, sa spisima predmeta, prvostepenom organu, koji je dužan da ga dostavi stranci u roku od osam dana od dana prijema spisa. Rešenje drugostepenog organa se klijentu dostavlja preko laboratorije tj. prvostepenog organa.

Predmet rešavanja žalbe obavezno sadrži: pisani primerak žalbe, sva relevantna dokumenta koja se odnose na njeno rešavanje, izveštaj sa predlogom rešenja i odluke Laboratorije i drugostepenog organa. Odlaze se u odgovarajući registrar, u kancelariji Laboratorije.

Jednom godišnje direktor preduzeća JKP VODOVOD BOR analizira žalbe, načine njihovog rešavanja i donete odluke, kao deo aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva.

3 DISTRIBUCIJA

Ovu proceduru koriste svi učesnici u postupku rešavanja prigovora i žalbi, i to u domenu svojih nadležnosti. Ista je sastavni deo sistema kvaliteta Laboratorije za kontrolisanje vodometra i povezana je sa Poslovnikom o kvalitetu u tački 7.5.

Ova procedura stupa na snagu odmah.