



Institut za akreditiranje Bosne i Hercegovine

Rješavanje prigovora i žalbi

PR 08-03

Izdanje: 5

Datum: 2020-01-17

Kontrolirao:

Odobrio:

1 SVRHA I CILJ

Svrha procedure je opisati tijek procesa prijema, razmatranja i rješavanja prigovora i žalbi. Cilj je što efektivniji odziv na dostavljene prigovore i žalbe te prikupljanje informacija o mogućim nedostacima, bilo unutar BATA-e, bilo kod akreditiranih tijela, koje služe za stalno poboljšavanje sistema akreditiranja.

2 PODRUČJE PRIMJENE

Procedura se odnosi na prigovore i žalbe koji mogu biti od tijela koja su u postupku akreditiranja ili već posjeduju akreditaciju, ili od treće strane, a povezane su sa aktivnostima akreditiranja koje provodi BATA.

3 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- 3.1** Zakon o akreditiranju BiH (čl. 9, stav 6)
- 3.2** BAS EN ISO/IEC 17011, tč. 7.12 – Prigovori
- 3.3** BAS EN ISO/IEC 17011, tč. 7.13 – Žalbe
- 3.4** PD 05-01 Sistem akreditiranja BiH

4 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

4.1 Definicije

4.1.1 Žalba - Zahtjev Tijela za razmatranje bilo koje nepovoljne odluke koju je donijelo tijelo za akreditiranje, a koja se odnosi na njegov željeni akreditirani status.

NAPOMENA - Nepovoljne odluke uključuju:

- odbijanje zahtjeva za akreditaciju,
- odbijanje nastavljanja s ocjenjivanjem,
- zahtjeve za korektivne akcije,
- promjene u skupu akreditacije,
- odluke o nepriznavanju, suspenziji ili opozivu akreditacije i
- svaka druga mjera koja sprječava dobijanje akreditacije.

4.1.2 Prigovor - Izražavanje nezadovoljstva, drugačijeg nego je žalba, od bilo koje osobe ili organizacije, tijelu za akreditiranje, koje se odnosi na aktivnost tog tijela za akreditiranje ili akreditiranog Tijela, od kojeg se očekuje odgovor.

4.2 Skraćenice

4.2.1 BATA – Institut za akreditiranje Bosne i Hercegovine

4.2.2 Tijelo – Tijelo za ocjenjivanje usklađenosti

4.2.3 KŽ – Komitet za žalbe

4.2.4 Pravna služba - Služba za opće, pravne, financijske, informacijsko-dokumentacijsko-izdavačke poslove i računarstvo

5 OPIS KORAKA, ODGOVORNOSTI, OVLAŠTENJA

5.1 Rješavanje prigovora

5.1.1 Stranka podnosi pisani prigovor BATA-i osobno ili putem pošte, a iste se zaprimaju u Uredu direktora. Prigovor se može odnositi na rad BATA-e te na rad akreditiranih ili neakreditiranih tijela koja se direktno ili indirektno predstavljaju kao akreditirana.

5.1.2 Tehnički sekretar vrši prijem prigovora i poslije protokoliranja dostavlja ga direktoru. Direktor se upoznaje sa sadržajem prigovora i proslijeđuje ga šefu Pravne službe na daljnju obradu. Šef Pravne službe o zaprimljenom prigovoru putem dopisa obavještava podnositelja istog te otvara predmet u kojem se čuvaju zapisi vezani za navedeni prigovor (original prigovora, dokumenti koji se odnose na njegovo rješavanje, izvještaj s prijedlogom rješenja, odluku direktora).

5.1.3 Šef Pravne službe u suradnji s pomoćnikom direktora za kvalitetu analizira prigovor, a po potrebi, u analizu se uključuju i druge funkcije relevantne za rješavanje prigovora.

5.1.4 Na osnovu gore provedene analize, šef Pravne službe priprema izvještaj s prijedlogom načina rješavanja prigovora. Tijekom rješavanja prigovora može se ukazati potreba za:

- provođenjem vanrednog nadzora kod akreditiranog tijela sukladno [PR 07-02](#)
- traženjem mišljenja od relevantnog komiteta
- proslijeđivanjem prigovora na rješavanje odnosnom akreditiranom tijelu, a koje je obavezno izvestiti BATA-u o rezultatima rješavanja prigovora.

Napomena:

U slučaju da se prigovor proslijeđuje na rješavanje odnosnom akreditiranom tijelu, potrebna je prethodna pisana suglasnost podnositelja prigovora.

Šef Pravne službe preuzima odgovornost vezano za zahtjeve tajnosti, povjerljivosti, integriteta, neovisnosti i nepristranosti svih sudionika uključenih u postupak rješavanja prigovora.

5.1.5 Nakon provedenog postupka rješavanja prigovora, konačnu odluku, na bazi prijedloga, donosi direktor. U krajnjem slučaju, prijedlog rješenja prigovora može uključiti suspenziju akreditacije u dijelu ili cijelosti, sužavanje ili opoziv akreditacije te primjenu pravnih sredstava, ukoliko se iz analize stanja pokaže da druge mjere ne bi bile učinkovite. Istraga i odluka o prigovorima ne smije rezultirati nikakvim diskriminirajućim mjerama protiv podnositelja prigovora.

5.1.6 Prigovor se smatra riješenim s danom donošenja odluke od strane direktora, a cilj je BATA-e da se podnositelj prigovora obavijesti o odluci u roku koji ne bi trebao biti duži od tri mjeseca.

5.1.7 Ukoliko je prigovor posljedica neusklađenosti nastale u sistemu BATA-e, predstavnik rukovodstva za kvalitetu pokreće proceduru [PR 08-01](#).

5.1.8 Ako podnositelj prigovora, zbog nezadovoljstva prethodnim rješenjem, ponovi prigovor, isti se proslijeđuje KŽ-u i riješava sukladno propisanom u tč. 5.2.4.4 do 5.2.4.9..

5.1.9 Jedanput godišnje, prilikom preispitivanja sistema upravljanja od strane rukovodstva po PR 05-01, vrši se analiza prigovora te načini njihovog rješavanja.

5.2 Rješavanje žalbi

5.2.1 Žalba se može podnijeti u roku od petnaest dana od dana stvaranja okolnosti koje su izazvale žalbu, odnosno dana prijema dokumenta na koji se odnosi žalba. Može se predati osobno ili putem pošte, a zaprimaju se u Uredu direktora. Žalba se zatim proslijeđuje šefu Pravne službe koji otvara predmet u kojem se čuvaju svi zapisi vezani za istu.

5.2.2 Šef Pravne službe, u suradnji s pomoćnikom direktora za kvalitetu, provjerava je li žalba pravovremeno podnesena te odnosi li se na aktivnosti akreditiranja koje obavlja BATA. Također, obavještava podnositelja žalbe o prijemu žalbe i o eventualnim dodatnim informacijama koje je potrebno dostaviti.

5.2.3 Ukoliko se iz primljenog materijala ne može zaključiti da se radi o aktivnostima koje obavlja BATA te ako žalba nije pravovremeno podnesena, šef Pravne službe predlaže direktoru donošenje rješenja o odbacivanju žalbe.

5.2.4 Rješavanje žalbi podnositelja zahtjeva za akreditaciju ili imalaca akreditacije

5.2.4.1 Šef Pravne službe i pomoćnik direktora za kvalitetu razmatraju žalbu te, ovisno o sadržaju iste, direktoru predlažu način rješavanja žalbe ili upućivanje žalbe direktno na Komitet za žalbe (KŽ).

5.2.4.2 Ukoliko se analizom odlučuje za prvi slučaj, šef Pravne službe dopisom obavještava podnositelja žalbe o odluci direktora.

5.2.4.3 Ukoliko se šef Pravne službe i pomoćnik direktora za kvalitetu, nakon analize, odlučuje za drugi slučaj (upućivanje žalbe direktno na KŽ) ili ako podnositelj žalbe ima primjedbe na odluku iz prethodnog koraka, kompletan materijal proslijeđuje se KŽ-u.

5.2.4.4 Komitetu za žalbe, pored dokumentacije koju je priložio podnositelj žalbe, stoji na raspolaganju pravno tumačenje elemenata žalbe koje osigurava šef Pravne službe.

5.2.4.5 Komitet za žalbe donosi odluku o rješavanju žalbe, a na temelju koje direktor donosi konačno rješenje. Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba. Istraživanje i odluka o žalbi ne smije rezultirati nikakvim diskriminirajućim mjerama.

5.2.4.6 Rješenje direktora sadržava upute na eventualna pravna sredstva i, preko Pravne službe, dostavlja se podnositelju žalbe.

5.2.4.7 Cilj BATA-e je rješavanje žalbe u roku od 60 (šezdeset) dana.

5.2.4.8 Ukoliko je rješavanjem kroz tč. 5.2.4.2 ili 5.2.4.5 žalba prihvaćena, BATA ponavlja one korake procedura koji su bili predmet žalbe.

5.2.4.9 Jedanput godišnje, prilikom preispitivanja sistema upravljanja od strane rukovodstva po PR 05-01, vrši se analiza žalbi te načini njihovog rješavanja.

5.3 Odgovornosti i ovlaštenja

Odgovornosti i ovlaštenja za obavljanje pojedinih aktivnosti definirani su kroz korake procedure.

6 ZAPISI

6.1 Prigovor iz tč. 5.1.1

6.2 Dopis iz tč. 5.1.2

6.3 Izvještaj iz tč. 5.1.4

6.4 Odluka iz tč. 5.1.5

6.5 Ponovljeni prigovor iz tč. 5.1.8

6.6 Žalba iz tč. 5.2.1

6.7 Dopis iz tč. 5.2.2

6.8 Rješenje o odbacivanju žalbe iz tč. 5.2.3

6.9 Prijedlog iz tč. 5.2.4.1

6.10 Odluka direktora iz tč. 5.2.4.2

6.11 Odluka KŽ-a iz tč. 5.2.4.5

6.12 Rješenje direktora iz tč. 5.2.4.5