



AKREDITIMI I KOSOVËS
ACCREDITATION OF KOSOVO

Direktorijati za akreditaciju Kosova

Tel: 038 20036563

Internet stanica: www.dak-ks.org

PROCEDURA NA OSNOVU PODNETE PRITUŽBE

DAK-PR-006

ODOBRENO OD,

GENERALNI DIREKTOR

Osman HAJDINI

SADRŽAJ

1. SVRHA	3
2. OKVIR	3
3. REFERENCE	3
4. REČNIK I SKRAĆENICE	3
5. ODGOVORNOSTI	3
6. OPIS PROCEDURE	4
6.1 Imenovanje Komisije za rešavanje pritužbe	4
6.2 Kriterijumi	4
6.3 Sekretar komisije	4
6.4 Poverljivost	4
6.5 Rešavanje pritužbe	4
7. ANEKSI	6
8. ZAPISI I EVIDENCIJA	6
9. ISTORIJAT	6

1. SVRHA

Ova procedura opisuje organizaciju i funkcionisanje Komisije za rešavanje pritužbi i način na koji se rešava pritužba podneta u vezi sa odlukom ili merom koju je preduzela DAK.

2. OKVIR

Ova procedura se koristi od strane svih članova Komisije za rešavanje pritužbi i za sve pritužbe koje su podnete protiv odluke donete od strane DAK-a.

3. REFERENCE

Ova procedura se zasniva na:

- SK ISO/IEC 17011:2014 „Opšti zahtevi za akreditaciona tela koja vrše akreditaciju tela za ocenjivanje usaglašenosti“ (Paragraf 7.10);
- Zakon br. 03 / L-069 o akreditaciji i Zakon br. 04 /L 007 o izmenama i dopunama Zakona br. 03 / L-069 o akreditaciji.

4. REČNIK I SKRAĆENICE

4.1 Rečnik izraza

U svrhu ovog dokumenta koriste se izrazi i definicije koji su preuzeti iz Zakona br. 03 / L-069 o akreditaciji i Zakona br. 04 /L 007 o izmenama i dopunama Zakona br. 03 / L-069 o akreditaciji, standard SK ISO 17011:2014.

Pritužba – zahtev od strane TOU-a za ponovno razmatranje neke prethodno donete odluke od strane tela za akreditaciju u vezi sa željenim akreditovanim statusom.

Prethodne odluke obuhvataju:

- odbijanje da se primi aplikacija,
- odbijanje da se nastavi sa procenom,
- zahtevi za korektivne akcije,
- promene u okviru/oblasti akreditacije,
- odluke da se odbije, suspenduje ili povuče akreditacija, i
- bilo koja akcija kojom se sprečava održavanje akreditacije.

4.2 Skraćenice

DAK – Direktorijat za akreditaciju Kosova

TOU – Telo za ocenjivanje usaglašenosti

PC – Profesionalni savet

5. ODGOVORNOSTI

Odgovornosti osoblja koje je uključeno u kontroli zapisnika i druge dokumentacije je opisano u poglavlju 6 iz ove procedure.

6. OPIS PROCEDURE

6.1 Imenovanje Komisije za rešavanje pritužbi

Komisija za rešavanje pritužbi je imenovana od strane Profesionalnog saveta kada se pritužba primi u DAK.

Komisija za rešavanje pritužbi je sastavljena od 3 osobe, u koje je uključen i predsednik, po sledećem:

- jedan pravni savetnik;
- dve osobe iz Profesionalnog saveta koji nisu bili uključeni u procenu.

Jedan od troje imenovanih članova je imenovan kao Predsednik komisije od strane Profesionalnog saveta.

6.2 Kriterijumi

Komisija za rešavanje pritužbi treba da ispuni sledeće kriterijume:

- da poseduju znanje o sistemu upravljanja standardima;
- da imaju znanje i iskustvo u poštovanoj tehničkoj oblasti;
- da ne smeju biti u sukobu interesa sa pritužbom koja se rešava,
- ne sme da bude deo dosijea za akreditaciju,
- da poseduju sposobnost da prikupljaju informacije i identifikuju ključna pitanja.
- imaju sposobnost da analiziraju primljene informacije i da ih koriste prilikom formulisanja mišljenja i zaključaka.

6.3 Sekretarijat Komisije za rešavanje pritužbi

Sekretarijat Komisije za rešavanje pritužbi je uspostavljen od strane Direktora za akreditaciju i razvojne smernice i treba da priprema dokumenata i informacija koje su potrebne za razmatranje pritužbe.

6.4 Poverljivost

Članovi Komisije za rešavanje pritužbi treba da prijave bilo koji interes koji može da dovede do sukoba u vezi sa predmetom pritužbe u kojem su oni uključeni i treba da potpišu deklaraciju o poverljivosti informacija.

6.5 Rešavanje pritužbe

6.5.1 Sastanak Komisije za rešavanje pritužbi

Pritužba može da se podnese DAK-u u roku od 60 dana od dana kada je odluka bila poznata za stranu koja podnosi tu pritužbu.

DAK uzima u razmatranje pritužbe ako ista sadrži sledeće informacije:

- identifikovanje podnosioca pritužbe (adresa, telefon, faks, e-majl);
- predmet pritužbe;
- argumenti koji podržavaju pritužbu;

- dokumentacija koja je podneta kao vid podrške pritužbi;
- izjava kojom se navodi da pritužba nije podneta drugom entitetu i da se podnosilac nije obratio sudu protiv DAK-a;
- datum podnošenja pritužbe;
- potpis pravnog zastupnika podnosioca.

Generalni direktor DAK-a dostavlja pritužbu Predsedniku Profesionalnog saveta, koji zatim imenuje Komisiju za rešavanje pritužbe koja će se baviti procesuiranjem podnete pritužbe.

Predsedavajući Profesionalnog saveta podnosi pritužbu Predsedniku Komisije za rešavanje pritužbe i zahteva od Komisije da reši pritužbu u roku od 10 dana od dana kada Predsedavajući Profesionalnog saveta primi pritužbu.

Predsednik Komisije za rešavanje pritužbe obaveštava članove Komisije za rešavanje pritužbe i podnosioca o datumu zakazanog sastanka za procesuiranje pritužbe.

Komisija za rešavanje pritužbe može zatražiti od članova DAK tima za procene da učestvuju u odgovarajućem akreditacije datoteci da bude prisutan na sastanku kada se bude raspravljalo o pritužbi, da predstave argumente u vezi sa radom.

Predsjedavajući Komisije uvodi učesnike i predsedava sastanku. Sastanak počinje sa prezentacijom od strane predsedavajućeg u vezi sa primljenom pritužbom.

Podnosilac može biti pozvan od strane Komisije da predstavi argumente kako bi podržao podnetu pritužbu. Članovi Komisije imaju pravo da postavljaju pitanja, ali samo kada su ona relevantna za pritužbu koja je podneta.

Članovi DAK tima za procenu od mogu biti pozvani na sastanak Komisije da daju argumente na podnetu pritužbu, a Komisija ima pravo da postavlja pitanja. Članovi DAK tima za procenu mogu da podrže svoje argumente u vidu dokumentacije, kao što su beleške u vreme podizanja neusaglašenosti protiv kriterijuma akreditacije.

Nakon završenog sastanka, Komisija raspravlja kako bi donela zaključak. Komisija donosi zaključke odlukom proste većine.

6.5.2 Objavljivanje odluke

U roku od tri radna dana nakon sastanka Komisije, Predsednik Komisije za rešavanje pritužbe dostavlja pisani zaključak o pritužbi DAK Generalnom direktoru.

Na osnovu zaključka Komisije za rešavanje pritužbe, DAK Generalni direktor donosi konačnu odluku i šalje je apelantu najkasnije u roku od jedne nedelje od dana prijema zaključka od predsednika Komisije za rešavanje pritužbe. Odluka generalnog direktora je konačna.

Apelant je obavešten u pisanoj formi o odluci koju donosi DAK.

Podnosilac pritužbe može odlučiti da se obrati sudu u slučaju odluke koja nije u snjegovu korist, u skladu sa propisima koji su na snazi u Republici Kosovo.

6.5.3 Monitoring i analiza

Sva dokumentacija koja nastane prilikom postupka se čuva kod Direktora za akreditaciju i razvojne smernice u dosijeu poštovanog podnosioca. Ako iz procesa žalbi proizilazi potreba za preduzimanjem korektivnih akcija, to će biti sprovedeno u skladu sa procedurom DAK - AM - 007 interna revizija.

Menadžer kvaliteta priprema izveštaj u vezi sa procesuiranjem pritužbe za sastanak menadžmenta. Izveštaj pruža ažuriranje svih pritužbi koje je dobio DAK, uključujući i preporuke o akcijama koje treba preduzeti.

7. ANEKSI

N/A

8. ZAPISI I EVIDENCIJA

- PM-006-FO1 – Registar žalbi.

9. ISTORIJAT

Datum izdavanja	Pripremljeno od	Opis sprovedenih promena
3.06.2015	Banuš Neziri	Čitav dokument je promenjen