



**ИНСТИТУТ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА НА  
РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

**Правилник за процедурата за разгледување на  
приговори и жалби**

*Regulation on Appeals and complaints rules and  
procedures*



Врз основа на членот 14, став 1, точка 1 од Статутот на Институтот за акредитација на Република Македонија, Советот на Институтот за акредитација на Република Македонија донесе општ акт:

## П РА В И Л Н И К ЗА ПРОЦЕДУРАТА ЗА РАЗГЛЕДУВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ И ЖАЛБИ

### Опфат

#### Член 1

Со овој општ акт се дефинирана процедурата за разгледување на приговори и жалби што ја спроведува Институтот за акредитација на Република Македонија (во понатамошниот текст: ИАРМ).

### Цел

#### Член 2

ИАРМ) врз основа на членовите 1 и 4 од Законот за акредитација (“Службен весник на РМ” бр. 54/02) ги врши работите и задачите на Национален акредитациски сервис.

Со цел да се гарантира законско и правилно изведување на процедурата за разгледување на приговорите и жалбите, со овој правилник се уредуваат процедурите за:

- приговорите кои се однесуваат на одлуката на ИАРМ за акредитација согласно со општиот акт кој ја уредува процедурата за акредитација;
- жалбите кои се однесуваат на работата на ИАРМ;
- жалбите кои се однесуваат на работата на акредитираните тела;
- жалбите кои се однесуваат на работата на неакредитираните тела, кои дејствуваат како да се акредитирани непосредно или посредно или изјавуваат дека се акредитирани.

### Дефиниции

#### Член 3

Одделни изрази што се употребуваат во овој правилник го имаат следното значење:

**Приговор** е барање на клиентот за промена на одлуката, која ја има донесено ИАРМ во врска со барањето за акредитација и се однесува на:

- одбивање на доставеното барање за акредитација;
- одбивање на започнување на постапката за оценување;
- спроведување на корективни мерки;
- одлука во врска со жалба;
- опсегот на акредитација;
- одлука за одбивање, привремено или трајно одземање на акредитацијата, и
- секоја друга активност, која го попречува добивањето на бараната акредитација.



**Жалба** е писмен документ во врска со работите кои се однесуваат на процедурите на телото за акредитација (на пр. ИАРМ), како и со работата на акредитираните или неакредитирани тела, со исклучок на оние работи кои се опфатени во приговорите.

## Општо

### Член 4

ИАРМ ги разгледува само оние жалби и приговори кои се доставени во писмена форма. Клиентот својата жалба или приговорот ги доставува лично до Одделението за општи работи во ИАРМ или ги испраќа по пошта.

Заради обезбедување на независност и објективност на процедурата за решавање на жалби, процедурата не смеат да ја водат лицата на кои, непосредно или посредно, се однесува жалбата или на било кој начин учествувале во процедурата за решавање на приговор или жалба, кои се однесуваат на нив.

Приговорите ги разгледува и одлучува по нив Комитетот за приговори (во понатамошниот текст: Комитет), чии членови се назначени од Советот, додека жалбите ги разгледува и одлучува по нив директорот на ИАРМ, во соработка со менаџерот за квалитет.

ИАРМ за одлуките по жалбите односно приговорите го известува писмено подносителот на жалбата односно приговорот.

Донесената одлука треба соодветно да биде образложена.

## Рагледување на приговорите

### Член 5

Комитетот ги разгледува приговорите, одлучува за нивната основаност и дава насоки за активности кои треба да се преземат, доколку е потребно.

Врз основа на одлуката на Комитетот, ИАРМ го известува подносителот на приговорот за донесената одлука во рок од 2 месеца од денот на добивањето на приговорот, и ги имплементира потребните активности кои се однесуваат на неговата работа.

## Жалби кои се однесуваат на работата на ИАРМ

### Член 6

Клиентот и сите други субјекти кои се вклучени во процедурата за акредитација можат да поднесат жалба во однос на работата на ИАРМ. Клиентите на ИАРМ односно акредитираните тела можат да поднесат жалба за секоја фаза од работата, која ја извршил ИАРМ (на пр. погрешно доставена сметка, начинот на однесување на оценувачите, иако нивното однесување не влијаело на резултатите од оценување итн.), без разлика на тоа дали поднесуваат приговор на конечната одлука или не.

При разгледувањето на жалбите кои се однесуваат на работата на ИАРМ, директорот на ИАРМ ги разгледува околностите кои се причина за поднесената жалба и презема



корективни и, по потреба, превентивни мерки или може да ја отфрли жалбата како неоснована.

ИАРМ за одлуката по жалбата задолжително писмено го известува подносителот на жалбата во рок од еден месец од денот на отфрлањето на жалбата.

### **Жалби кои се однесуваат на работата на акредитираните тела**

#### **Член 7**

Клиентите на акредитирните тела или било која заинтересирана страна за работата на акредитираните тела можат да поднесат жалба до ИАРМ во однос на нивната работа .

Лицата кои ги координираат поединечните процедури за акредитација се одговорни за решавање на кои се однесуваат на работата на акредитираните тела. Тие лица му даваат препораки на директорот на ИАРМ во врска со работата на акредитираните тела. Координаторот, почитувајќи ги процедурата за акредитација и критериумите, може :

- да му предложи на директорот на ИАРМ да ја отфрли жалбата како неоснована;
- да побара од акредитираното тело да преземе корективни мерки во одреден временски период;
- да му предложи на директорот суспендирање или одземање на акредитацијата.

При утврдувањето на основаноста на жалбата, координаторот, ако е потребно, го проверува исполнувањето на барањата за акредитација преку:

- барање на дополнителни документи и информации од акредитираното тело;
- оценка на документацијата на акредитираното тело;
- извршување на редовни и вонредни надзори во најкус можен рок.

ИАРМ писмено го известува подносителот на жалбата за резултатите од надзорот во областа на која се однесува жалбата . Кога основаноста на жалбата може да се утврди без изведба на надзор, ИАРМ го известува подносителот на жалбата за одлуката по однос на неа во рок од 2 месеца од денот на добивањето на жалбата. Кога е потребен надзор, ИАРМ го известува подносителот на жалбата во рок од 1 месец од денот на извршениот надзор.

### **Жалби кои се однесуваат на работата на неакредитираните тела**

#### **Член 8**

Жалбите по однос на работата на неакредитираните тела може се однесуваат на злоупотребата на работата на неакредитираните тела кои, посредно или непосредно, изјавуваат дека се акредитирани за одредена област од ИАРМ или од други Национални тела за акредитација, кои се членки на европските или меѓународните здруженија за акредитација. За неакредитирани тела се сметаат калибрациски или тест-лаборатории, сертификациски И инспекциски тела, односно правни и физички лица кои не се акредитирани од ИАРМ или се акредитирани само за областа на која се однесува жалбата.



Клиентите на акредитираните или неакредитираните тела, самите акредитирани тела, како и други заинтересирани страни можат до ИАРМ да поднесат жалба која се однесува на одредена злоупотреба на работата на неакредитираните тела.

Ако жалбата се однесува и се повикува на акредитацијата од ИАРМ, ИАРМ ја утврдува нејзината основаност, во рамките на своите можности. Доколку постои основано сомневање дека жалбата е издржана и реална, ИАРМ ќе побара појаснувања од неакредитираното тело, доколку е потребно, а може и да организира и одржи состанок со раководни претставници на тоа тело. На евентуалниот состанок, ИАРМ го презентира својот став и предлага корективни мерки. Ако корективните мерки не се спроведат во целост, тогаш ИАРМ презема корективни мерки (на пр. известување до одговорните инспекциски тела, пријава до надлежниот суд итн.).

Кога жалбата се однесува за неакредитирано тело кое бара акредитација од друго Национално акредитационо тело, кое е членка на европските или меѓународните здруженија за акредитација, ИАРМ ја утврдува основаноста на жалбата во соработка со тоа национално тело и започнува активности во врска со тоа.

Во процедурата за решавање на жалбата која се однесува на работата на неакредитираните тела, потребно е внимателно и поединечно да се разгледаат сите докази врз кои се заснова жалбата.

ИАРМ го известува подносителот на жалбата за одлуката по однос на истата неа во рок од 2 месеца од денот на добивањето на жалбата.

## **Приговори/жалби по кои решава Советот**

### **Член 9**

Ако подносителот на приговорот/жалбата не е задоволен од одлуката и препораките дадени од Комитетот за жалби или од директорот на ИАРМ, тогаш тој може да поднесе барање до Советот, второстепено ниво, за рагледување на приговорот/жалбата. Одлуката на Советот е конечна.

## **Завршни одредби**

### **Член 10**

Овој правилник влегува во сила со денот на неговото усвојување од Советот на ИАРМ.

Дата:

Претседател на Советот,

11 февруари 2004

проф.д-р Љупчо Арсов