

На основу члана 17. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 44/10 ) и члана 21. Статута Републичке агенције за електронске комуникације („Службени гласник РС“, број 59/10),  
директор Републичке агенције за електронске комуникације доноси

## **ПРОЦЕДУРУ ЗА ПОСТУПАЊЕ И ОДЛУЧИВАЊЕ ПО ПРИГОВОРИМА И ЖАЛБАМА НА РАД РЕПУБЛИЧКЕ АГЕНЦИЈЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ У ВЕЗИ СА ПОСЛОВИМА ОЦЕЊИВАЊА УСАГЛАШЕНОСТИ**

### **I ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1.**

Овом процедуром уређују се: поступање и одлучивање по приговорима и жалбама корисника услуга на рад и донете одлуке Републичке агенције за електронске комуникације (у даљем тексту: Агенција) у вези са пословима оцењивања усаглашености (у даљем тексту: Процедура); органи Агенције надлежни за одлучивање по приговорима и жалбама у вези са пословима оцењивања усаглашености; правила на основу којих органи Агенције у поступку оцењивања усаглашености расправљају и одлучују по приговорима и жалбама корисника услуга Агенције или заинтересованих страна (у даљем тексту: подносилац приговора и жалбе).

У поступку по приговору и жалби у вези са пословима оцењивања усаглашености од стране Агенције, органи Агенције, одређени овом Процедуром, одлучују у границама навода из приговора и жалби.

#### **Значење појмова**

#### **Члан 2.**

Поједини изрази који се употребљавају у овој процедури имају следеће значење:

*Приговор* је израз незадовољства, упућен Агенцији од стране подносиоца захтева, односно заинтересованог лица за оцењивање усаглашености радио опреме и телекомуникационе терминалне опреме (у даљем тексту: корисник услуге), на који се очекује одговор;

*Жалба* је захтев корисника услуге, упућен Агенцији, да се поново размотри, по њега неповољна одлука Агенције, које се односи на жељени исход оцењивања усаглашености. У неповољне одлуке Агенције спада: одбијање прихватања захтева за оцењивање усаглашености; одбијање да се понови оцењивање усаглашености; захтеви за

корективним мерама; напомене у обиму контроле усаглашености; одлуке да се одбије, суспендује или одузме исправа о усаглашености и било која друга одлука која спречава стицање исправе о усаглашености.

## **II ОРГАНИ НАДЛЕЖНИ ЗА ОДЛУЧИВАЊЕ ПО ПРИГОВОРУ И ЖАЛБИ И РАЗЛОЗИ ЗА УЛАГАЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБЕ**

### **Члан 3.**

Органи надлежни за одлучивање по приговорима и жалбама су:

- директор Агенције;
- комисија за решавање приговора и жалби у вези са пословима оцењивања усаглашености (у даљем тексту: Комисија);
- руководиоци организационих делова Агенције у чијем су делокругу послови у вези са оцењивањем усаглашености (у даљем тексту: овлашћени радници Агенције);
- Управни одбор Агенције.

Комисију из става 1. овог члана чине председник и два члана, коју, својом одлуком именује директор Агенције. Председник Комисије је одговоран за спровођење поступка решавања приговора и жалби.

Чланови Комисије не могу бити запослени у Агенцији који су учествовали у поступку оцењивања усаглашености или су предузимали друге радње из којих је проистекао разлог за приговор и жалбу.

### **Члан 4.**

Директор Агенције је надлежан за одлучивање по приговорима и/или жалбама уложеним из следећих разлога:

- због прекорачења утврђених рокова за извршење услуге;
- због прекорачења утврђених рокова за издавање исправа о усаглашености;
- због непоштовања важећег ценовника;
- због односа запослених према подносиоцу приговора и жалбе.

### **Члан 5.**

Овлашћени радници Агенције надлежни су за одлучивање по приговорима и/или жалбама због словних и/или бројчаних грешака на издатим исправама о усаглашености.

## **Члан 6.**

Комисија је надлежна за одлучивање по приговорима и/или жалбама уложеним из следећих разлога:

- због непоступања по захтеву подносиоца приговора или жалбе;
- због неусаглашености са референтним документима (правилници, стандарди, наредбе и сл.) у поступку оцењивања усаглашености;
- због неслагања са резултатима спроведених оцењивања усаглашености;
- у осталим случајевима који нису претходно наведени.

## **Члан 7.**

Приговори и жалбе се могу односити на поступке рада Агенције који укључују поступке рада запослених у Агенцији и ангажованих лица, од стране Агенције, за извршавање услуга.

Жалбе се могу односити на било коју неповољну, по корисника услуге, одлуку Агенције у вези са оцењивањем усаглашености од стране Агенције.

## **Члан 8.**

Подношење жалбе, спровођење поступка и доношење одлука по жалби не сме да изазове било какву дискриминаторску меру против подносиоца приговора и жалбе, односно корисника услуге.

## **III УЛАГАЊЕ ПРИГОВОРА ИЛИ ЖАЛБЕ И ПОСТУПАК ПО ПРИГОВОРУ ИЛИ ЖАЛБИ**

### **Члан 9.**

Корисник услуге подноси приговор и/или жалбу Агенцији у писаној форми, који мора бити образложен и поткрепљена доказима, а жалбе које се односе на словне и/или бројчане грешке могу се поднети и електронским путем.

### **Члан 10.**

Жалба може да се поднесе у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема исправе о усаглашености или од тренутка када је подносилац жалбе стекао сазнања о случају у вези кога подноси жалбу.

Приговор може да се уложи у року од 15 (петнаест) дана од када је подносилац приговора стекао сазнања о случају у вези кога подноси приговор.

### **Члан 11.**

Директор Агенције, у чијој је надлежности да размотри приговор и/или жалбу из разлога наведених у члану 4. ове процедуре, треба да донесе одлуку у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема приговора и/или жалбе.

### **Члан 12.**

У поступку решавања по приговору и/или жалби упућеном директору Агенције и Комисији, директор Агенције претходно испитује благовременост и допуштеност приговора и/или жалбе.

Приговоре и/или жалбе који Агенцији нису достављени у прописаном року или су изјављени од неовлашћеног лица или су недопуштени, директор Агенције одбацује својом одлуком.

### **Члан 13.**

Уколико је приговор и/или жалба неоснован директор Агенције доноси одлуку о одбијању приговора и/или жалбе.

Уколико је приговор и/или жалба основан, директор Агенције доноси одлуку о усвајању приговора и/или жалбе у целисти или делимично и издаје налог надлежном организационом делу Агенције да изврши радње потребне за отклањање разлога за приговор и/или жалбу.

Надлежни организациони део Агенције из става 2. овог члана дужан је да у року од 7 (седам) дана поступи по налогу директора Агенције и предузме радње за отклањање узрока приговора и/или жалбе.

Непоступање по налогу из става 3. овог члана сматра се тежом повредом радне обавезе.

### **Члан 14.**

Одлука директора Агенције по приговору и/или жалби садржи: увод, изреку, образложење, поуку о правном леку, број и датум одлуке, потпис и печат Агенције.

Одлука по приговору и/или жалби доставља се препорученом пошиљком подносиоцу приговора и/или жалбе у року од 3 (три) дана од дана одлучивања по приговору и/или жалби или непосредно - личним преузимањем подносиоца приговора и/или жалбе уз његов потпис.

#### **Члан 15.**

Овлашћени радници Агенције, у чијој је надлежности да размотре приговор и/или жалбу из разлога наведених у члану 5. ове процедуре, дужни су да размотре приговор и/или жалбу и донесу одлуку у року од 3 (три) дана од дана пријема приговора и/или жалбе.

#### **Члан 16.**

Комисија је дужна да у року од 15 (петнаест) дана од дана достављања приговора и/или жалбе од стране директора Агенције одлучи по истом.

#### **Члан 17.**

Комисија одлучује на расправи на коју се, по потреби, позива подносилац приговора и/или жалбе.

Позив на расправу упућује се подносиоцу приговора и/или жалбе препорученом пошљицом најкасније 5 (пет) дана пред расправу.

Позив за расправу садржи заводни број предмета приговора и/или жалбе, место, дан и час одржавања расправе и напомену да ће се расправа одржати у одсуству подносиоца приговора и/или жалбе уколико не приступи расправи, а не оправда свој изостанак.

#### **Члан 18.**

Расправу отвара председник Комисије и одређује записничара из састава Комисије.

Расправа почиње читањем приговора и/или жалбе и увидом у исправе, презентираних од стране подносиоца приговора и/или жалбе, као и друге исправе подобне за доношење одлуке по приговору и/или жалби.

#### **Члан 19.**

О расправи по приговору и/или жалби води се записник.

Записник нарочито садржи: датум, време и место одржавања расправе, предмет расправе, састав Комисије, назив подносиоца приговора и/или жалбе, битну садржину тока расправе.

Записник потписује председник Комисије, подносилац приговора и/или жалбе и записничар.

#### **Члан 20.**

Уколико је приговор и/или жалба неоснован Комисија доноси одлуку о одбијању приговора и/или жалбе.

Уколико су приговор и/или жалба основани, Комисија доноси одлуку о усвајању приговора и/или жалбе, у целости или делимично и издаје налог надлежном организационом делу Агенције да изврши радње потребне за отклањање разлога приговора и/или жалбе, у року предвиђеном у члану 13. ове процедуре.

#### **Члан 21.**

Одлука Комисије садржи: увод, изреку, образложење, поуку о правном леку, број и датум одлуке, потпис председника Комисије и печат Агенције.

Писана одлуку доставља се препорученом пошиљком подносиоцу приговора и/или жалбе у року од 3 (три) дана од дана одлучивања по приговору и/или жалби.

#### **Члан 22.**

Против одлуке по приговору и/или жалби донете од стране директора Агенције, овлашћених радника Агенције, у чијом је делокругу оцењивање усаглашености или Комисије, подносилац приговора и/или жалбе може уложити жалбу Управном одбору Агенције.

Управни одбор Агенције одлучује по жалби на одлуку надлежних органа из става 1. овог члана на првој следећој седници.

Одлука Управног одбора Агенције из става 2. овог члана садржи: увод, изреку, образложење, , поуку о правном леку, број и датум одлуке, потпис председника Управног одбора Агенције и печат Агенције.

#### **Члан 23.**

Против одлуке из члана 22. став 2. ове процедуре подносилац приговора и/или жалбе, у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема одлуке, може да покрене поступак пред надлежним судом у Београду.

#### **Члан 24.**

У организационом делу Агенције у чијем је делокругу оцењивање усаглашености води се евиденција исправа о усаглашености које су исправљене због словних и/или бројчаних грешака.

У организационом делу Агенције у чијем је делокругу спровођење послова у вези са поднетим приговорима и/или жалбама води се евиденција о поднетим приговорима и/или жалбама и чувају се досијеи предмета.

Поред приговора и/или жалбе, досије мора да садржи и опис, односно попис свих активности предузетих у вези са приговором и/или жалбама и све корективне и превентивне мере предузете из усвојеног приговора и/или жалбе.

#### **IV ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

##### **Члан 25.**

Измене и допуне ове процедуре врши се на начин и по поступку који је предвиђен за њено доношење.

##### **Члан 26.**

Ова процедура ступа на снагу даном доношења и објављује се на Интернет страници Агенције.

**Број: 1-01-010-34/11**

**У Београду, 22. новембра 2011. године**

**Директор**

***др Милан Јанковић***