



Број: 1-01-3404-1/18-16
Датум: 04.07.2018.
Београд

На основу члана 17. став 7. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13-УС и 62/14), члана 14. и тачке 8. Прилога 5. Правилника о радио опреми и телекомуникационој терминалној опреми („Службени гласник РС“, број 11/12), чл. 16. став 1. тачка 10) и 21. став 7. Статута Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, бр. 125/14 и 30/16),

директор Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, уз претходно прибављену сагласност Управног одбора Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, добијеној на 30. седници трећег сазива, одржаној 26.6.2018. године, доноси

**ПРОЦЕДУРУ ЗА ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИГОВОРИМА
И ОДЛУЧИВАЊЕ О ПРИГОВОРИМА
НА РАД РЕГУЛАТОРНЕ АГЕНЦИЈЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И
ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У ВЕЗИ СА ПОСЛОВИМА ОЦЕЊИВАЊА
УСАГЛАШЕНОСТИ**

I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овом процедуром уређује се поступање по приговорима и одлучивање о приговорима на рад и донете одлуке Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција) у вези са пословима оцењивања усаглашености (у даљем тексту: приговор) и одређују се органи Агенције надлежни за поступање по приговору и одлучивање о приговору, као и правила на основу којих они поступају и одлучују.

Члан 2.

Приговор, у смислу ове процедуре, је израз незадовољства физичког или правног лица, упућен Агенцији у вези са пословима оцењивања усаглашености, који се односи на радње Агенције и донете одлуке у том поступку и на који се очекује одговор.

Члан 3.

Подношење приговора, спровођење поступка и доношење одлука о приговору, не сме да изазове било какву дискриминаторску меру против његовог подносиоца.

Члан 4.

Подносилац приговора има право да буде обавештен о пријему приговора и о стању одлучивања о истом, као и о фази у којој се решавање предмета налази.

II. ОРГАНИ НАДЛЕЖНИ ЗА ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИГОВОРУ И ОДЛУЧИВАЊЕ О ПРИГОВОРУ И РАЗЛОЗИ ЗА УЛАГАЊЕ ПРИГОВОРА

Члан 5.

Органи надлежни за поступање по приговору и одлучивање о приговору на рад Агенције и донете одлуке у вези са пословима оцењивања усаглашености су:

- директор Агенције;
- директор основне унутрашње јединице Агенције у чијем су делокругу послови оцењивања усаглашености (у даљем тексту: директор сектора).

Директор Агенције одлучује о приговорима на одлуке Агенције уложеним из следећих разлога:

- одбијања издавања, суспензије или одузимања исправе о усаглашености или било које друге одлуке која спречава стицање исправе о усаглашености;
- захтева за спровођењем корективних мера;
- обима захтева за спровођењем корективних мера;
- због погрешно примењених референтних докумената (правилници, стандарди, наредбе и сл.)
- у поступку оцењивања усаглашености;
- у осталим случајевима који нису претходно наведени.

Директор сектора одлучује о приговорима на рад Агенције уложеним из следећих разлога:

- због прекорачења утврђених рокова за извршење услуге;
- због прекорачења утврђених рокова за издавање исправа о усаглашености;
- због непоштовања важећег општег акта којим су прописане накнаде за оцењивање усаглашености и издавање исправа о усаглашености;
- због односа запослених према подносиоцу приговора;
- због непоступања по захтеву подносиоца приговора;
- због словних и/или бројчаних грешака у издатим исправама о усаглашености;
- у осталим случајевима који нису претходно наведени.

III. УЛАГАЊЕ ПРИГОВОРА, ПОСТУПАК ПО ПРИГОВОРУ И ОДЛУЧИВАЊЕ О ПРИГОВОРУ

Члан 6.

Подносилац приговора Агенцији подноси образложени приговор са доказима у писаној форми, а приговор које се односи на словне и/или бројчане грешке у издатој исправи о усаглашености може да поднесе и електронским путем.

Уколико је приговор поднет усменим путем, Агенција у року од једног радног дана од дана подношења приговора обавештава подносиоца приговора да је дужан да га достави у писаној форми.

Члан 7.

Приговор може да се уложи у року од 15 дана од када је подносилац приговора стекао сазнања о случају у вези кога подноси приговор, односно од дана пријема исправе о усаглашености, решења, или друге одлуке Агенције.

Члан 8.

По пријему приговора из члана 5. став 2. ове процедуре, директор Агенције образује комисију за решавање приговора (у даљем тексту: Комисија), коју чине председник и два члана.

Руководилац уже унутрашње јединице Агенције у чијем су делокругу послови оцењивања усаглашености је стални члан Комисије.

Запослен који је учествовао у поступку оцењивања усаглашености или је предузео друге радње из којих је проистекао разлог за подношење приговора, не може бити одређен за председника, односно члана Комисије.

Члан 9.

У поступку решавања по приговору Комисија претходно испитује да ли је приговор благовремен, уредан, допуштен и да ли га је поднело овлашћено лице.

Агенција ће, у случају да је приговор неуредан, односно ако има недостатке који Комисију спречавају да поступи по њему, ако није разумљив или ако није потпун, обавестити подносиоца приговора на који начин да га уреди и то у року који не може бити краћи од осам дана, уз упозорење на правне последице ако приговор не уреди у року.

Приговор за који Комисија утврди да Агенцији није достављен у прописаном року из члана 7. ове процедуре, односно да је изјављен од стране неовлашћеног лица или је недопуштен, или није уређен у остављеном року, одбацује се решењем које доноси директор Агенције, на предлог Комисије.

Члан 11.

Комисија одлучује на расправи на коју се, по потреби, позива подносилац приговора.

Позив на расправу упућује се подносиоцу приговора препорученом поштом најкасније пет дана пред расправу.

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

Члан 12.

Расправу отвара председник Комисије и одређује записничара из састава Комисије.

Расправа почиње читањем приговора и увидом у доказе, представљене од стране подносиоца приговора, као и друге доказе подобне за доношење одлуке по приговору.

О расправи о приговору води се записник.

Члан 13.

Уколико Комисија утврди да је приговор неоснован, предлаже директору Агенције доношење решења о одбијању приговора.

Уколико Комисија утврди да је приговор основан, предлаже директору Агенције доношење решења о усвајању приговора у целисти или делимично.

Решења из ст. 1 и 2. овог члана припрема председник Комисије, а доносе се најкасније у року од 30 дана од дана покретања поступка, уколико Комисија одлучује у поступку непосредног одлучивања, односно у року од 60 дана од дана покретања поступка уколико Комисија спроводи испитни поступак.

У случају из става 2. овог члана директор Агенције издаје налог надлежној ужој унутрашњој јединици Агенције да изврши радње потребне за отклањање разлога за приговор.

Надлежна ужа унутрашња јединица Агенције дужна је да у року од осам дана поступи по налогу директора Агенције и предузме радње за отклањање узрока приговора.

Непоступање по налогу из става 4. овог члана сматра се тежом повредом радне обавезе.

Члан 14.

Против решења из члана 13. став 1. ове процедуре подносилац приговора, у року од 30 дана од дана пријема, може да покрене поступак пред надлежним судом у Београду.

Члан 15.

По пријему приговора из члана 5. став 3. ове процедуре, директор сектора покреће поступак решавања по приговору, те претходно испитује да ли је приговор благовремен, уредан, допуштен и да ли га је поднело овлашћено лице.

У случају да је приговор неуредан, односно да има недостатке који директора сектора спречавају да поступи по њему, ако није разумљив или ако није потпун, директор сектора у року од осам дана од дана пријема приговора обавештава подносиоца приговора на који начин да га уреди и то у року који не може бити краћи од осам дана, уз упозорење на правне последице ако приговор не уреди у року.

Уколико оцени да приговор испуњава услове из става 1. овог члана, директор сектора утврђује чињенично стање, узимајући у обзир све доказе достављене од стране подносиоца приговора, као и интерне списе Агенције у конкретном предмету, и доноси коначну одлуку.

Уколико се констатује као сврсисходно, директор сектора може да затражи додатне доказе.

О свим радњама у поступку води се писана службена евиденција.

Коначну одлуку о приговору директор сектора доноси у року од 30 дана од дана покретања поступка, у писаном облику (слободна форма) која обавезно садржи:

- податке о поднетом приговору: деловодни број, датум, податке о подносиоцу приговора, кратак опис или копију поднетог приговора и достављених доказа;
- кратак опис поступка разматрања и решавања приговора и додатно укључених доказа;
- закључак о прихватању или неприхватању приговора;
- начин решавања приговора са роковима или предлог за споразумно решавање приговора;
- деловодни број одлуке, датум и потпис директора сектора.

IV. ЕВИДЕНЦИЈА ПРИГОВОРА

Члан 16.

У ужој унутрашњој јединици Агенције у чијем је делокругу оцењивање усаглашености води се евиденција о исправама о усаглашености које су исправљене због словних и/или бројчаних грешака.

У ужој унутрашњој јединици Агенције у чијем је делокругу оцењивање усаглашености води се евиденција о поднетим приговорима и чувају се досијеи предмета.

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

IV. ТАЈНОСТ

Члан 17.

Сви подаци и информације из поступка решавања приговора и с њим повезане активности, пословна су тајна подносиоца приговора и Агенције, сагласно општем акту којим је уређено чување пословне тајне у Агенцији.

V. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 18.

Даном ступања на снагу ове процедуре престаје да важи Процедура за поступање и одлучивање по приговорима и жалбама на рад Републичке агенције за електронске комуникације у вези са пословима оцењивања усаглашености, број 1-01-010-34/11 од 22. новембра 2011. године.

Члан 19.

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



ДИРЕКТОР

др Владица Тинтор