



---

PROCEDURA

PR-A0-05

---

## REŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI

URADIO:

Aleksandar Nikolić  
izvršni direktor

PREISPITALA:

mr Ružica Cvetković  
rukovodilac za kvalitet

ODOBRIO:

mr Zoran Nikolić  
direktor

*Ovaj dokument je važeći i bez potpisa osoba koje su uradile, preispitale i odobrile dokument.*

## SADRŽAJ

I LISTA KORISNIKA .....	3
II EVIDENCIJA IZDANJA I IZMENA .....	3
1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE.....	3
1.1 Predmet primene .....	3
1.2 Područje primene.....	3
2. DOKUMENTOVANOST .....	3
2.1 Osnovni dokumenti .....	3
2.2 Veza sa drugim dokumentima .....	4
3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE.....	4
3.1 Definicije .....	4
3.2 Skraćenice.....	5
4. OPIS AKTIVNOSTI.....	5
4.1 Prijem prigovora ili žalbe .....	5
4.2 Evidencija prigovora ili žalbe.....	6
4.3 Dopuna podataka o prigovoru ili žalbi .....	6
4.4 Postupak rešavanja prigovora i žalbi .....	6
4.4.1 Postupak rešavanja prigovora .....	6
4.4.2 Osnovni postupak rešavanja žalbi.....	7
4.4.3 Postupak rešavanja žalbi kod kontrolisanja (overavanja) merila .....	8
4.5 Evidentiranje rezultata preduzetih mera .....	9
4.6 Izveštavanje o rešavanju prigovora i žalbi.....	9
5. MATRICA ODGOVORNOSTI .....	9
6. ZAPISI.....	10
7. PRILOZI.....	10

## I LISTA KORISNIKA

Kopija broj	Organizacioni deo	Funkcija
original	Uprava	rukovodilac za kvalitet (RKV)
01 – E	lokalna mreža (LAN)	zaposleni sa pristupom LAN-u
02 – E	Akreditaciono telo Srbije	-
03 – E	Sertifikaciono telo	-
01 – Š	Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija	

## II EVIDENCIJA IZDANJA I IZMENA

- pod oznakom PR-10-05

Izdanje/Izmena	1/0	1/1	2/0
Datum	07.03.2014.	21.05.2015.	22.05.2017.

- pod oznakom PR-A0-05

Izdanje/Izmena	1/0	2/0	3/0
Datum	08.02.2021.	20.08.2021.	18.07.2022.

## 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

### 1.1 Predmet primene

Predmet ove procedure je definisanje postupka koji sprovodi Institut Vatrogas d.o.o. (u daljem tekstu IVG ili organizacija) prilikom rešavanja prigovora i žalbi koji su mu upućeni, a odnose se na njegov rad.

Procedurom se opisuju aktivnosti: prijema i evidentiranja prigovora i žalbi, prikupljanja i verifikacije svih potrebnih informacija za validaciju radi utvrđivanja opravdanosti podnesenog prigovora ili žalbe, postupka rešavanja i postupka analiziranja radi preduzimanja odgovarajućih mera u cilju otklanjanja neusaglašenosti. Procedurom se takođe definišu i nosioci ovih aktivnosti i njihove odgovornosti i ovlašćenja.

### 1.2 Područje primene

Procedura se primenjuje u svim organizacionim delovima Instituta Vatrogas i odnosi se na svaku vrstu prigovora/žalbe koja je upućena organizaciji.

## 2. DOKUMENTOVANOST

### 2.1 Osnovni dokumenti

- SRPS ISO 9001 Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi;
- SRPS ISO/IEC 17020 Ocenjivanje usaglašenosti – Zahtevi za rad različitih tipova tela koja obavljaju kontrolisanje;

- SRPS ISO/IEC 17025 Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje;
- SRPS EN ISO/IEC 17065 Ocenjivanje usaglašenosti – Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge;
- Zakon o metrologiji („Sl. glasnik RS“, br. 15/2016);
- Zakon o opštem upravnom postupku („Sl. glasnik RS“, br. 18/2016 i br. 95/2018);
- Pravilnik o uslovima za obavljanje poslova overavanja merila, načinu ovlašćivanja i vođenju registra ovlašćenih tela („Sl. glasnik RS“, br. 2/2017).

## 2.2 Veza sa drugim dokumentima

- Poslovnik Integrisanog sistema menadžmenta (PO-A0-01);
- Poslovnik o kvalitetu Laboratorije (PO-D1-01);
- Poslovnik o kvalitetu Kontrolnog tela (PO-D2-01);
- Poslovnik o kvalitetu Sertifikacionog tela (PO-D3-01).
- Procedura za upravljanje neusaglašenostima (PR-A0-02);
- Procedura za korektivne i preventivne mere (PR-A0-04);
- Procedura za preispitivanje od strane rukovodstva (PR-A0-06);
- procedure za obezbeđenje poverenja u rezultat ispitivanja u Laboratoriji ili kontrolisanja u Kontrolnom telu.

## 3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

### 3.1 Definicije

**Ispitivanje** – tehnička operacija za utvrđivanje jedne ili više *karakteristika* po definisanom postupku.

**Karakteristika** – osobina na osnovu koje se pravi razlika.

**Kontrolisanje** – pregled proizvoda, procesa, usluge ili instalacija ili njihovog projekta korisnika i utvrđivanje njihove usaglašenosti sa specifičnim zahtevima i sa opštim zahtevima na osnovu profesionalnog mišljenja.

**Korisnik/klijent** – organizacija ili osoba koja prima *uslugu* Instituta Vatrogas;

**Kupac** – organizacija ili osoba koja prima *proizvod* Instituta Vatrogas;

**Ovlašćeno telo** – Deo Kontrolnog tela koje se bavi kontrolisanjem/overavanjem merila;

**Prigovor** – izraz nezadovoljstva, osim žalbe, upućen Institutu Vatrogas od strane bilo koje osobe, organizacije ili *zainteresovane strane* (podnosilac prigovora) u vezi sa aktivnostima Instituta Vatrogas na koji se očekuje odgovor.

**Proizvod** – aparat za gašenje požara i drugi materijalni rezultati radnog procesa koji se prodaju.

**Sertifikacija** – postupak utvrđivanja da proizvod, proces ili usluga ispunjava zahteve relevantnog standarda. Primereniji termin je „ocenjivanje usaglašenosti (pregledom dokumentacije)“.

**Usluga** – sve vrste pregleda, merenja, servisiranja, osposobljavanja, obuke i dr. iz oblasti zaštite od požara, bezbednosti i zdravlja na radu, zaštite životne sredine, elektromagnetnog zračenja i vanrednih situacija, a koji uključuju i *ispitivanja, kontrolisanja i ocenjivanja usaglašenosti* koje obavljaju Tehnički sektor, Laboratorija, Kontrolno telo i Sertifikaciono telo.

**Zainteresovana strana** – osoba ili grupa koji imaju interes u performansama ili uspehu Instituta Vatrogas.

**Žalba** – zahtev kupca/korisnika/klijenta (podnosilac žalbe) upućen Institutu Vatrogas da preispita isporučen proizvod ili obavljenju uslugu.

*Napomena: U Kontrolnom telu, kod poslova overavanja merila, pod žalbom se podrazumeva pisani zahtev upućen na razmatranje za bilo koju nepovoljnu odluku po korisnika/klijenta, a koja se odnosi na kontrolisanje (overavanje) merila iz dodeljenog obima akreditacije ili aktivnosti u vezi sa kontrolisanjem (overavanjem), posebno na doneto Rešenje o odbijanju overavanja merila.*

### 3.2 Skraćenice

B/GG	- broj/godina;
DB/S	- delovodni broj/stavka delovodnog broja;
DIR	- direktor;
IVG	- Institut Vatrogas;
LAN	- lokalna mreža;
MEM	- dopis na memorandumu;
NL	- nadležno lice (u smislu ove procedure: ROD, TRL, TR <sub>KT</sub> , RST);
OD A	- Uprava;
OD B	- Sektor ekonomsko-komercijalnih, opštih i pravnih poslova;
OVR	- ovlašćeni računovoda;
PRF	- pravni referent;
REG	- registrator;
RKV	- rukovodilac za kvalitet;
ROD	- rukovodilac organizacionog dela;
RST	- rukovodilac Sertifikacionog tela;
SF	- slobodna forma;
TR <sub>KT</sub>	- tehnički rukovodilac Kontrolnog tela/lice koje obavlja poslove tehničkog rukovođenja;
TRL	- tehnički rukovodilac Laboratorije;
TSK	- tehnički sekretar;
ZAP	- zaposleni, neposredni izvršilac;
ZD	- zamenik direktora.

## 4. OPIS AKTIVNOSTI

### 4.1 Prijem prigovora ili žalbe

Da bi se obezbedila dokumentovanost žalbenog postupka, od podnosioca prigovora ili žalbe primaju se samo oni prigovori ili žalbe koji su organizaciji upućeni u pisanoj formi.

Ukoliko podnosilac prigovor ili žalbu učini usmenim putem (u direktnom razgovoru ili telefonom), lice koje je uspostavilo kontakt sa njim, zamoliće ga da usmene navode potvrdi pismenim putem.

Sve prigovore ili žalbe koje pristignu u organizaciju, tehnički sekretar (TSK) zavodi u „**Delovodnik**“ i iste putem interne „**Dostavne knjige pošte**“ dostavlja direktoru (DIR).

Nakon uvida u predmet prigovora ili žalbe, direktor isti dostavlja rukovodiocu za kvalitet (RKV) na dalju nadležnost.

*Napomena: Tehnički sekretar obaveštava podnosioca o prijemu prigovora ili žalbe i dostavlja mu primerak procedure u obliku nekontrolisane kopije.*

## 4.2 Evidencija prigovora ili žalbe

Po prijemu prigovora ili žalbe, rukovodilac za kvalitet isti evidentira u „**Evidencioni list prigovora i žalbi**“ (ZA-A0-13) na obrascu koji je definisan ovom procedurom (Prilog 1.). Ovaj zapis se nalazi na prvoj strani registratora žalbi.

U „Evidencioni list prigovora i žalbi“ se unosi delovodni broj, datum prijema prigovora ili žalbe, podaci o podnosiocu prigovora ili žalbe (naziv, adresa, telefon, e-mail) i predmet prigovora ili žalbe. Nakon ovoga, rukovodilac za kvalitet zadužuje nadležno lice - NL (rukovodilac organizacionog dela, tehnički rukovodilac Laboratorije, tehnički rukovodilac Kontrolnog tela/lice koje obavlja poslove tehničkog rukovođenja, rukovodilac Sertifikacionog tela u zavisnosti od predmeta prigovora ili žalbe) da izvrši analizu opravdanosti, tj. najpre potvrdi da li se prigovor/žalba odnosi na aktivnosti za koje je organizacija odgovorna, a potom ispita sve elemente prigovora/žalbe.

## 4.3 Dopuna podataka o prigovoru ili žalbi

Ukoliko analizom sadržaja prigovora ili žalbe nadležno lice dođe do zaključka da podaci nisu kompletni i da na osnovu istih nije moguće pokrenuti postupak za razrešenje, nadležno lice stupa u kontakt sa podnosiocem prigovora ili žalbe i traži dodatne informacije kojima će se prigovor ili žalba kompletirati.

Pod kompletnošću prigovora ili žalbe podrazumeva se:

- identifikacija (naziv i adresa) podnosioca,
- datum kada je prigovor ili žalba upućen/a,
- predmet prigovora/žalbe sa eventualnim pozivom na odgovarajuću regulativu,
- materijalni dokaz kojim se potvrđuje tvrdnja izneta u obrazloženju i
- potpis ovlašćenog lica.

O svim kontaktima koji se ostvaruju sa podnosiocem vodi se službena beleška u slobodnoj formi na „**Opštem obrascu**“ (ZA-A0-02) koji je dat u Prilogu 2.

## 4.4 Postupak rešavanja prigovora i žalbi

### 4.4.1 Postupak rešavanja prigovora

Na osnovu svih prikupljenih podataka o predmetu prigovora, nadležno lice (u Kontrolnom telu lice koje obavlja poslove tehničkog rukovođenja) analizira opravdanost prigovora i sačinjava „**Izveštaj o opravdanosti prigovora**“ (u slobodnoj formi, na „Opštem obrascu“) koji dostavlja rukovodiocu za kvalitet.

Rukovodilac za kvalitet i lice koje obavlja poslove tehničkog rukovođenja u Kontrolnom telu, po potrebi u konsultaciji sa najvišim rukovodstvom, donosi odluku da li se prigovor prihvata ili ne.

- Ukoliko se prigovor ne prihvata, RKV saopštava odluku podnosiocu u vidu dopisa (slobodna forma, na memorandumu organizacije). Dopis potpisuju nadležno lice koje je obradilo prigovor i rukovodilac za kvalitet.
- Ukoliko se prigovor prihvata, rukovodilac za kvalitet nalaže neposrednom rukovodiocu organizacionog dela iz koga potiče uzrok prigovora da otkloni identifikovanu neusaglašenost i ujedno obaveštava podnosioca prigovora da je prigovor usvojen i da je rešavanje u toku.

Zaduženi rukovodilac organizacionog dela postupa po *Proceduri za upravljanje neusaglašenostima* (PR-A0-02) i, po potrebi, po *Proceduri za korektivne i preventivne mere* (PR-A0-04).

Kao posledice rešavanja prigovora preduzimaju se potrebne aktivnosti: korekcije i/ili korektivne mere u cilju uklanjanja utvrđene neusaglašenosti, preventivne mere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo podnosioca, ocena efikasnosti preduzetih korektivnih i preventivnih mera u cilju poboljšanja sistema menadžmenta i dr.

Tokom postupka rešavanja prigovora, ROD obaveštava rukovodioca za kvalitet o napretku, a RKV o tome obaveštava podnosioca prigovora.

Nakon sprovedenog postupka ROD o tome obaveštava rukovodioca za kvalitet koji tada obaveštava podnosioca prigovora o sprovedenim radnjama.

Postupak rešavanja prigovora je jednostepen. Podnosilac nema pravo žalbe na odluku.

Rok za postupanje po ulozenom prigovoru ne može biti duži od 15 dana.

Jednom godišnje Odbor za kvalitet analizira prigovore, načine njihovog rešavanja i donete odluke, kao deo aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva u skladu sa *Procedurom za preispitivanje od strane rukovodstva* (PR-A0-06).

#### **4.4.2 Osnovni postupak rešavanja žalbi**

*Napomena: Važi za sve predmete rada, osim za kontrolisanje (overavanje) merila.*

##### **Analiza navoda žalbe**

Na osnovu svih prikupljenih podataka o predmetu žalbe, nadležno lice analizira navode žalbe, zajedno sa licem koje je neposredno bilo uključeno ili povezano sa aktivnostima koje su predmet žalbe. U cilju obezbeđenja nezavisnosti, nepristrasnosti i objektivnosti u analizu se uključuje i drugi zaposleni koji je ovlašćen za istu vrstu poslova.

– Ukoliko je predmet žalbe osporavanje tačnosti rezultata/ishoda kontrolisanja/ispitivanja/ ocenjivanja usaglašenosti, provera navoda se sprovodi kroz:

- proveru zapisa, ponovne proračune, upoređivanje dobijenih rezultata pojedinačnih izveštaja i sl. i
- ukoliko je izvodljivo, ponavljanjem ispitivanja/kontrolisanja/ocenjivanja usaglašenosti istom metodom ili primenom alternativne metode ili angažovanjem druge laboratorije/kontrolnog tela i sl.;

– Ukoliko je predmet žalbe osporavanje primenjenih postupaka kontrolisanja/ispitivanja/ ocenjivanja usaglašenosti, provera navoda se sprovodi kroz preispitivanje normativa (standardi, zakoni, propisi, interna dokumenta...). Po potrebi se može zatražiti mišljenje nadležnog organa.

– Ukoliko se predmet žalbe odnosi na postojanje odstupanja od bitnih elementa ugovora (obim ispitivanja, rok, cena i dr.), u proveru navoda se uključuju ovlašćeni računovođa i pravni referent koji utvrđuju da li postoji odstupanje od ugovora.

Po izvršenoj analizi, nadležno lice sačinjava „**Izveštaj o opravdanosti žalbe**“ (u slobodnoj formi, na „Opštem obrascu“) sa predlogom o rešavanju žalbe. Izveštaj se dostavlja rukovodiocu za kvalitet.

##### **Donošenje odluke o žalbi**

Rukovodilac za kvalitet, po potrebi uz konsultaciju sa najvišim rukovodstvom, donosi odluku da li je žalba opravdana ili ne.

– Ukoliko je žalba neopravdana, rukovodilac za kvalitet saopštava odluku podnosiocu u vidu dopisa (slobodna forma, na memorandumu organizacije). Dopis potpisuju nadležno lice koje je obradilo žalbu i rukovodilac za kvalitet.



- Ukoliko je žalba opravdana, rukovodilac za kvalitet nalaže neposrednom rukovodiocu organizacionog dela iz koga potiče uzrok žalbe da ukloni utvrđenu neusaglašenost. Zavisno od predloženog načina rešavanja u postupak se uključuje i podnosilac žalbe.
- Ukoliko se na osnovu izvršene analize ne može odmah doneti odluka o opravdanosti žalbe, rukovodilac za kvalitet i nadležno lice stupaju u kontakt sa podnosiocem, objašnjavaju mu situaciju i dogovaraju se o načinu rešavanja.

### **Rešavanje opravdane žalbe**

Da bi se otklonila identifikovana neusaglašenost preduzimaju se aktivnosti: korekcije i/ili korektivne mere u cilju uklanjanja utvrđene neusaglašenosti, a kao dopuna, po potrebi i preventivne mere u cilju sprečavanja nepravilnosti koje su prouzrokovale nezadovoljstvo podnosioca, i dr.

Zaduženi rukovodilac organizacionog dela postupa po *Proceduri za upravljanje neusaglašenostima* i, po potrebi, po *Proceduri za korektivne i preventivne mere*.

Tokom postupka rešavanja žalbe, ROD obaveštava rukovodioca za kvalitet o napretku, a RKV o tome obaveštava podnosioca žalbe.

Nakon sprovedenog postupka ROD o tome obaveštava rukovodioca za kvalitet koji tada obaveštava podnosioca žalbe o usvajanju žalbe i sprovedenim radnjama.

Postupak rešavanja žalbi je dvostepen. Podnosilac ima pravo žalbe na odluku.

Ako podnosilac nije zadovoljan donetom odlukom, celokupan predmet se dostavlja direktoru organizacije, kao drugostepenom organu, na razmatranje.

Direktor donosi konačnu odluku.

- Ukoliko se žalba na odluku ne prihvata, podnosiocu se dostavlja odluka direktora o odbijanju.

*Napomena: Ukoliko podnosilac žalbe nije saglasan sa odlukom direktora, postupak može nastaviti pred nadležnim državnim organima, što nije predmet ove procedure.*

- Ukoliko se žalba na odluku prihvata, podnosiocu se predlaže angažovanje trećeg lica za izvršenje spornog posla (akreditovana laboratorija za ispitivanje, akreditovano kontrolno telo). U zavisnosti od dobijenih rezultata ispitivanja/kontrolisanja trećeg lica, troškove snosi:

- organizacija, ukoliko se ti rezultati razlikuju od njenih ili
- podnosilac, ukoliko su rezultati uporedivi. (Kriterijum prihvatljivosti rezultata je definisan u odgovarajućim procedurama za obezbeđenje poverenja u rezultat kontrolisanja i ispitivanja.)

Jednom godišnje Odbor za kvalitet analizira žalbe, načine njihovog rešavanja i donete odluke, kao deo aktivnosti preispitivanja od strane rukovodstva.

Rok za postupanje po uloženoj žalbi ne može biti duži od 15 dana.

### **4.4.3 Postupak rešavanja žalbi kod kontrolisanja (overavanja) merila**

Ukoliko se dokaže opravdanost dobijenih žalbi, u vezi aktivnosti kontrolisanja (overavanja) merila iz dodeljenog obima akreditacije, iste se razrešavaju u skladu sa (posebno) članom 23. *Zakona o metrologiji* („Sl. glasnik RS“, br. 15/2016) i u skladu sa (posebno) članovima od 151. do 161. *Zakona o opštem upravnom postupku* („Sl. glasnik RS“, br. 18/2016 i 95/2018), kao i u skladu sa dokumentima Sistema menadžmenta.

Saglasno članu 23. *Zakona o metrologiji*, ukoliko se utvrdi da određeno merilo nije u skladu sa odobrenim tipom merila, odnosno da ne ispunjava propisane metrološke zahteve, donosi se „**Rešenje o odbijanju overavanja merila**“.



Protiv „Rešenja o odbijanju overavanja merila“ klijent (stranka) ima pravo na žalbu ministarstvu nadležnom za oblast metrologije, u roku od 15 dana od dana dostavljanja rešenja.

Žalba se uručuje ministarstvu nadležnom za oblast metrologije preko Instituta Vatrogas. Žalbu na rešenje o odbijanju overavanja merila, u roku od 15 dana, žalilac neposredno predaje ili šalje poštom Institutu Vatrogas, d.o.o. Novi Sad, Bulevar vojvode Stepe br. 66, kao organu koji je doneo prvostepeno rešenje.

U Žalbi se navodi broj i datum donošenja „Rešenja o odbijanju overavanja merila“ koje se pobija i naziv Ovlašćenog tela, kao organa koji je akt doneo. Dovoljno je da podnosilac žalbe izloži u kom je pogledu nezadovoljan Rešenjem, bez posebnog obrazloženja.

Lice koje obavlja poslove tehničkog rukovođenja u Ovlašćenom telu kao prvostepeni organ ispituje da li je žalba dopuštena, blagovremena i izjavljena od ovlašćenog lica.

Nedopuštenu, neblagovremenu ili od neovlašćenog lica izjavljenu žalbu Ovlašćeno telo odbacuje pisanim dokumentom.

Ako Ovlašćeno telo za postupak overavanja merila, kao organ koji je doneo prvostepeno Rešenje o odbijanju overavanja nađe da je žalba osnovana, a da nije potrebno sprovesti nov posebni ispitni postupak, samo će novim aktom zameniti rešenje koje se žalbom pobija.

#### 4.5 Evidentiranje rezultata preduzetih mera

Evidencija o rezultatima preduzetih mera po prigovorima i žalbama podnosilaca, tj. ishod prigovora ili žalbe u nadležnosti je rukovodioca za kvalitet i beleži se u „Evidencionom listu prigovora i žalbi“, u registratoru žalbi.

#### 4.6 Izveštavanje o rešavanju prigovora i žalbi

S obzirom da prigovori i žalbe predstavljaju najznačajniji izvor informacija o mogućim neusaglašenostima, to se ovi podaci sistematizuju u periodični „**Izveštaj o rešavanju prigovora i žalbi**“ koji izrađuje rukovodilac za kvalitet zajedno sa nadležnim licima.

Izveštaj se razmatra u postupku preispitivanja od strane rukovodstva, u skladu sa *Procedurom za preispitivanje od strane rukovodstva*.

### 5. MATRICA ODGOVORNOSTI

U svim fazama sprovođenja postupka rešavanja prigovora i žalbi neophodno je poštovati zahteve iz ove procedure.

Za sprovođenje ove procedure primarno je odgovoran rukovodilac za kvalitet (kao vlasnik procesa „Upravljanje neusaglašenostima“), a sekundarno odgovorni su rukovodioci organizacionih delova.

Proceduru moraju poznavati i primenjivati svi učesnici u radu, u skladu sa matricom odgovornosti.

R. broj	Aktivnost	DIR	RKV	NL	OVR	ZAP	TSK	PRF
	Rešavanje prigovora i žalbi		PO	SO				
4.1	Prijem prigovora ili žalbe	U	U				PO	SO
4.2	Evidencija prigovora ili žalbe		PO	SO				
4.3	Dopuna podataka o prigovoru ili žalbi			PO				
4.4.1	Postupak rešavanja prigovora	U	PO	SO		U		



R. broj	Aktivnost	DIR	RKV	NL	OVR	ZAP	TSK	PRF
4.4.2	Postupak rešavanja žalbi	U	PO	SO	U	U		U
4.4.3	Postupak rešavanja žalbi kod overavanja merila	U	PO	SO*	U	U		U
4.5	Evidencija rezultata preduzetih mera		PO					
4.6	Izveštavanje o rešavanju prigovora i žalbi		PO	U				U

*PO – primarna odgovornost; SO – sekundarna odgovornost; U – učestvuje; \* – lice koje obavlja poslove tehničkog rukovođenja.*

## 6. ZAPISI

Ova procedura ima sledeće zapise:

Red. broj	Naziv zapisa	Oznaka zapisa (obrasca)	Arhiviranje			Odgovornost
			Mesto	Način	Rok	
1.	Delovodnik (zapis)	DB/S (SF)	OD B	LAN	trajno	TSK
2.	Dostavna knjiga pošte	DD.MM.GG./RB (SF)	OD B	REG	trajno	TSK
3.	Evidencioni list prigovora i žalbi	B/GG (ZA-A0-13)	OD A	REG	5 god	RKV
4.	Izveštaj o opravdanosti prigovora	B/GG (SF na ZA-A0-02)	OD A	REG/ LAN	5 god	RKV
5.	Izveštaj o opravdanosti žalbe	B/GG (SF na ZA-A0-02)	OD A	REG/ LAN	5 god	RKV
6.	Odluka o prigovoru/žalbi	DB/S (MEM)	OD B	REG	5 god	TSK
7.	Odluka o žalbi u drugom stepenu	DB/S (MEM)	OD B	REG	5 god	TSK
8.	Rešenje o odbijanju overavanja merila	DB/S (MEM)	KT	REG	5 god	TR <sub>KT</sub>
9.	Periodični Izveštaj o rešavanju prigovora i žalbi	B/GG (SF na ZA-A0-02)	OD A	REG/ LAN	3 god	RKV

## 7. PRILOZI

Ova procedura ima sledeće priloge:

Prilog 1.	Evidencioni list prigovora i žalbi	ZA-A0-13
Prilog 2.	Opšti obrazac	ZA-A0-02