



ЈКП ВОДОВОД ЛЕСКОВАЦ
СЕКТОР ФИНАНСИЈСКО-КОМЕРЦИЈАЛНИХ ПОСЛОВА
Лабораторија за контролисање водомера
Лесковац; Влајкова 197; Телефон: +381 16 282-566/локал 16

Ознака документа: ВЛ.ПоК 7.3-03

Поступак при решавању приговора/ жалби у контролном телу

Датум издавања	Статус	Израдила	Одобрила
јули 2025	Важеће	Руководилац квалитета	Извршни директор финансијско комерцијалних послова
		Наташа Станојковић дипл.хем	Татјана Филиповић, дипл.екон.

	ЈКП ВОДОВОД ЛЕСКОВАЦ СЕКТОР ФИНАНСИЈСКО-КОМЕРЦИЈАЛНИХ ПОСЛОВА Лабораторија за контролисање водомера Лесковац; Влајкова 197; Телефон: +381 16 282-566/локал 16
	Ознака документа: ВЛ.ПоК 7.3-03

ИЗМЕНЕ ПРОЦЕДУРЕ

Ред. бр.	САДРЖАЈ ТЕКСТА ИЗМЕНЕ	Поглавље / страна	Датум измене	Оверава Руководилац квалитета
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

	JKP ВОДОВОД ЛЕСКОВАЦ СЕКТОР ФИНАНСИЈСКО-КОМЕРЦИЈАЛНИХ ПОСЛОВА Лабораторија за контролисање водомера Лесковац; Влајкова 197; Телефон: +381 16 282-566/локал 16
	Ознака документа: ВЛ.Пок 7.3-03

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овим документом се прописује поступак који спроводи Контролно тело приликом решавања приговора и жалби који су му упућени, а односе се на његове одлуке и рад, као и на рад запослених у КТ.

2. Термини, дефиниције, скраћенице

Приговор: израз незадовољства, другачији од жалбе, који је КТ упутила било која особа или организација у вези са активностима контролисања водомера, а на који се очекује одговор.

Жалба: захтев даваоца предмета контролисања КТ да контролно тело поново размотри одлуку коју је донело у вези са тим предметом;.

КТ-Контролно тело

3. Веза са другим документима

- Захтеви стандарда СРПС ИСО/ИЕЦ 17020:2012
- Пословник о квалитету ВЛ.Пок -7.3 , тачка 7.5
- Закон о општем управном поступку („Службени гласник РС “, бр. 18/2016, 95/2018 - аутентично тумачење и 2/2023 - одлука УС)- члан од 147 до 174

4. Поступак решавања приговора / жалби

4.1 Пријем приговора/жалбе

Приговори/жалбе се на обрасцу ВЛ.ЗП 7.3-23 који се налази на сајту ЈКП Водовод Лесковац, на адреси www.vodovodle.rs или у слободној форми предају техничком секретару ЈКП Водовод Лесковац, мејлом на office@vodovodle.rs или поштом на адресу Пана Ђукића бр.14, 16 000 Лесковац.

4.2 Преиспитивање приговора/жалбе

Технички секретар ЈКП Водовод Лесковац доставља предмет приговора/жалбе Техничком руководиоцу и Извршном директору финансијско комерцијалних послова на

Издање/измена Ц/0	Датум издавања: јул 2025	Страна/укупно страна: 3/7
-------------------	--------------------------	---------------------------

	JKP ВОДОВОД ЛЕСКОВАЦ СЕКТОР ФИНАНСИЈСКО-КОМЕРЦИЈАЛНИХ ПОСЛОВА Лабораторија за контролисање водомера Лесковац; Влајкова 197; Телефон: +381 16 282-566/локал 16
	Ознака документа: ВЛ.Пок 7.3-03

увид. Извршни директор финансијско комерцијалних послова заједно са Техничким руководиоцем, пре евидентирања приговора/жалбе и отварања предмета приговора/жалбе, преиспитује да ли се поднесак уопште може сматрати приговором/жалбом.

Преиспитује се:

- подносиоц приговора ,
- наводи у добијеном тексту поднеска,
- рекламација/ замеркама/ незадовољству на рад КТ-а,
- адекватност приложених докумената уз приговор/жалбу и сл.,
- да ли се приговор / жалба односи на послове за које је одговорно КТ,
- да ли је благовремена и изјављена од овлашћеног лица .

Приговор/жалба која се не односи на послове КТ, неблаговремена је или изјављена од неовлашћеног лица, првостепени орган (КТ) ће одбацити својим закључком.

Захтев за ванредни преглед водомера мора да садржи следеће податке:

1. Име и презиме, адресу и број телефона ради комуникације;
1. Назив произвођача, тип, серијски број;
2. Датум уградње на прикључак за воду;
3. Доказ о плаћеној административној такси.

Ванредни преглед водомера обухвата:

1. Визуелни преглед мерила ради утврђивања да ли је државни жиг важећи;
2. Проверу функционалности мерила;
3. Преглед и испитивање ради утврђивања усаглашености мерила са прописаним захтевима;
4. Издавање извештаја о ванредном прегледу мерила.

КТ потврђује подносиоцу писаним путем пријем приговора/жалбе, као и датум пријема приговора. У случају да постоје околности које су већ познате (нпр. ванредно стање, епидемије и сл.), а могу значајно да утичу на дужину трајања приговора односно ток

Издање/измена Ц/0	Датум издавања: јул 2025	Страна/укупно страна: 4/7
-------------------	--------------------------	---------------------------

	ЈКП ВОДОВОД ЛЕСКОВАЦ СЕКТОР ФИНАНСИЈСКО-КОМЕРЦИЈАЛНИХ ПОСЛОВА Лабораторија за контролисање водомера Лесковац; Влајкова 197; Телефон: +381 16 282-566/локал 16
	Ознака документа: ВЛ.Пок 7.3-03

решавања приговора/жалбе, подносилац приговора се благовремено обавештава и о томе, а по потреби, и извештава о статусу решавања приговора.

4.3 Спровођење поступка решавања приговора/жалбе

КТ је одговорано за прикупљање и верификацију свих неопходних информација за валидацију приговора / жалби, као и за све одлуке на свим нивоима процеса спровођења поступка решавања приговора/жалбе.

Након преиспитивања и анализе приговора/жалбе Руководилац квалитета/Технички руководиоца доставља Извршном директору финансијско комерцијалних послова предлог за разрешење приговора/жалбе. Уколико је садржина приговора/жалбе сложеније природе, односно уколико је потребно укључивање других служби ЈКП Водовод Лесковац у њиховом решавању, Извршни директор финансијско комерцијалних послова предлаже Директору састав Комисије за решавање приговора/жалбе, коју именује Директор (у даљем тексту: Комисија).

Председник Комисије је, по правилу, Руководилац квалитета/Технички руководиоца који су одговорни за спровођење поступка решавања приговора/жалбе.

За решавање приговора/жалбе поступа се сагласно Закону о општем управном поступку („Службени гласник РС“, бр. 18/2016, 95/2018 - аутентично тумачење и 2/2023 - одлука УС)- члан од 147 до 174

У случају да је Технички руководиоца учествовао у активностима које су предмет приговора, председник Комисије се именује из реда запослених који није учествовао у предметним активностима. Остали чланови Комисије се бирају из редова запослених, узимајући у обзир одсуство пословног интереса и чињеницу да чланови Комисије не смеју бити особе које су посредно или непосредно биле укључене (учествовале/повезане) са активностима које су предмет приговора/жалбе, а у циљу обезбеђења независности, непристрасности и објективности.

Комисија разматра приговор/жалбу и припрема Извештај комисије и Запис о приговору ВЛ.ЗП-7.3-24 који садржи и предлог решења приговора и исти доставља Директору и Извршном директору финансијско комерцијалних послова.

Издање/измена Ц/0	Датум издавања: јул 2025	Страна/укупно страна: 5/7
-------------------	--------------------------	---------------------------

	JKP ВОДОВОД ЛЕСКОВАЦ СЕКТОР ФИНАНСИЈСКО-КОМЕРЦИЈАЛНИХ ПОСЛОВА Лабораторија за контролисање водомера Лесковац; Влајкова 197; Телефон: +381 16 282-566/локал 16
	Ознака документа: ВЛ.Пок 7.3-03

Подносилац приговора/жалбе се обавештава писаним путем о одлуци о приговору/жалби, односно доставља му се одговор на приговор/жалбу у року не дужем од 30 дана од дана када је приговор/жалба евидентирана у деловодној књизи.

Уз одлуку о приговору/жалби, подносиоцу приговора/жалбе се достављају докази и информације о додатним активностима које ће предузети КТ, а које су у вези са предметом приговора/жалбе.

Рок за решавање приговора/жалбе може бити продужен у случају да је потребно додатно време за прикупљање свих релевантних информација за решавање приговора/жалбе. Уколико се рок продужи, подносилац приговора се писаним путем обавештава о томе.

Предмет решавања приговора/жалбе садржи: писани приговор/жалбу, сва релевантна документа прикупљена у поступку која се односе на његово решавање, Запис о приговору/жалби, одговор подносиоцу приговора.

Ако је потребно предузети одређене мере као последица одлуке о приговору, предмет обавезно садржи и детаљне информације о предузетим мерама.

Уколико се приговор/жалба односи на послове КТ, благовремена је и изјављена од овлашћеног лица, а првостепени орган (КТ) није новим решењем заменио решење којим се одбија жалба, дужан је да без одлагања, а најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора/жалбе, достави приговор/жалбу другостепеном органу. За решавање жалбе у другом степену надлежно је Министарство привреде.

4.4 Предузимање мера након решавања приговора/жалбе

Разматрањем и решавањем приговора/жалбе, КТ долази и до сазнања која користи за побољшање сопственог система менаџмента.

Као последицу решавања приговора КТ може предузети мере које се односе на систем менаџмента КТ-а.

Једном годишње, током преиспитивања од стране руководства, се анализирају добијени приговори/жалбе, начин њиховог решавања, донете одлуке и предузете мере

5. Жалба другостепеном органу

Уколико корисник изрази сумњу у исправност мерила у употреби, може упутити захтев ДИРЕКЦИЈИ ЗА МЕРЕ И ДРАГОЦЕНЕ МЕТАЛЕ, уз доказ о плаћеној административној такси у складу са **Законом о републичким административним таксама** („ Службени гласник РС “, бр. 61 /2017) , да спроведе ванредни преглед

Издање/измена Ц/0	Датум издавања: јул 2025	Страна/укупно страна: 6/7
-------------------	--------------------------	---------------------------



JKP ВОДОВОД ЛЕСКОВАЦ
СЕКТОР ФИНАНСИЈСКО-КОМЕРЦИЈАЛНИХ ПОСЛОВА
Лабораторија за контролисање водомера
Лесковац; Влајкова 197; Телефон: +381 16 282-566/локал 16

Ознака документа: ВЛ.Пок 7.3-03

мерила у употреби (тзв. експертизу) и изда Извештај о прегледу мерила. Ванредни преглед мерила у употреби врши се у складу са чланом 32. **Закона о метрологији** („ Службени гласник РС “, бр. 15/2016) на начин прописан **Правилником о начину ванредног прегледа мерила** („ Службени гласник РС “, бр. 54/2012) .

Трошкове ванредног прегледа мерила у употреби сноси подносилац захтева, ако оверено мерило са важећим жигом задовољава прописане метролошке захтеве.

Трошкове ванредног прегледа мерила сноси лице које је одговорно за редовно оверавање мерила, ако мерило не задовољава прописане метролошке захтеве

6.УПУТСТВА, ПРИЛОЗИ, ЗАПИСИ

Из ове процедуре проистичу следећа упутства, прилози и записи.

РБ	Назив	Ознака	Начин идентификације	Одлагање на електронском медију	Одлагање на папирном медију	Период чувања
1.	Приговор/жалба корисника на рад контролног тела	ВЛ.ЗП.7.3-23	Преко имена подносиоца приговора	Сајт водовода	Регистратор	Трајно
2.	Запис о приговору	ВЛ.ЗП.7.3-24	Преко имена подносиоца приговора	/	Регистратор	Трајно
3.	Извештај комисије	Деловодни број	Преко имена подносиоца приговора	/	Регистратор	Трајно