



Република Србија
МИНИСТАРСТВО
РУДАРСТВА И ЕНЕРГЕТИКЕ
Управа за резерве енергената

Београд 16.06.2016.год.

Питање бр.1:

Као потенцијални понуђачи у предметном поступку јавне набавке, у складу са чланом 63. ст. 2. Закона о јавним набавкама (односно чл. 32. Закона о изменама и допунама Закона о јавним набавкама „Службени гласник РС“ бр. 68/2015 од 04.08.2015. године, ступио на снагу 12.08.2015. године), благовремено указујемо наручиоцу на следеће уочене недостатке и неправилности у конкурсној документацији:

- 1) Додатни услов: „Да понуђач примењује интегрисани систем менаџмента квалитетом у складу са захтевима стандарда: ИСО 10002:2014 којим доказује да је његово пословање усмерено на бригу о клијентима који користе његове услуге“

Наручилац је у конкурсној документацији за понуђаче одредио спорни додатни услов,цитирамо:

„Да понуђач примењује интегрисани систем менаџмента квалитетом у складу са захтевима стандарда: ИСО 10002:2014 којим доказује да је његово пословање усмерено на бригу о клијентима који користе његове услуге“.

Доказ: Фотокопија сертификата ИСО 10002:2014

Сагласно чл. 76. ст. 2. Закона о јавним набавкама, наручилац у конкурсној документацији одређује додатне услове за учешће у поступку јавне набавке у погледу финансијског, пословног, техничког и кадровског капацитета увек када је то потребно имајући у виду предмет јавне набавке.

Према чл. 76. ст. 6. ЗЈН наручилац одређује услове за учешће у поступку тако да ти услови не дискриминишу понуђаче и да су у логичкој вези са предметом јавне набавке, што значи и да наручилац мора имати у виду важеће прописе, законске и подзаконске који регулишу материју која је предмет јавне набавке, конкретно осигурања.

Чланом 15. ст. 1. Закона о осигурању је прописано да је друштво за осигурање дужно да обезбеди заштиту права и интереса осигураника и трећих оштећених лица у складу са прописима, правилима струке и добрим пословним обичајима.

У складу са чл. 15. ст. 2. истог закона Народна банка Србије посредује у решавању одштетног захтева ради спречавања настанка спора из основа осигурања, поступа по приговору корисника услуге осигурања у вези са радом друштава за осигурање и штити права и интересе тих лица.

Народна банка Србије је дана 19.06.2015. године донела Одлуку о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања („Службени гласник РС“ бр. 55/2015) којом је ближе уређен начин заштите права и интереса осигураника, уговарача осигурања, корисника осигурања и трећих оштећених лица (у даљем тексту: корисник услуге осигурања), као и начин посредовања у решавању одштетних захтева, подношења приговора корисника услуге осигурања и поступања по том приговору.

Сагласно чл. 12. поменуте Одлуке, друштво за осигурање је дужно да интерним актом ближе уреди поступак подношења приговора и одлучивања о њему у складу са одредбама Закона и ове одлуке.

Овде понуђач је поступајући по Закону о осигурању и цитираној одлуци донео одговарајуће интерне акте у вези са поступањем по приговору, као што су: Правилник о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања; Упутство за решавање приговора корисника услуге осигурања у вези са радом и пруженим услугама осигурања дирекције за накнаду штета; Упутство начин заштите права и интереса корисника услуга животних осигурања; Упутство начин решавања приговора корисника услуге осигурања Дирекције за продају неживотних осигурања.

Из изнетог следи да је поступак по приговорима део законске регулативе са којом морају бити усаглашени сви осигуравачи и да је Народна банка Србије надлежна институција која је ближе уредила поступак по приговорима, а и сама поступа по приговору корисника због чега не може ниједан сертификат да надомести такву регулативу. Другим речима, за сам поступак заштите права корисника неопходно је и довољно да друштва за осигурање донесу интерне акте који ће то регулисати, а не сертификат.

Понуђач истиче да сертификат о стандарду ИСО 10002 није акредитован те се не сертифициује и добија се само на основу провере од стране сертификационог тела и да у самом стандарду стоји реченица:

„Овај међународни стандард није намењен за коришћење при сертификацији или у уговорне сврхе“.

За разлику од стандарда ИСО 10002, стандард ИСО 9001 (систем менаџмента квалитетом) је акредитован и у свом саставу укључује поступање по приговору, он специфицира захтеве за систем менаџмента квалитетом када организација: а) треба да покаже своју способност да доследно обезбеђује производ који испуњава захтеве корисника и одговарајућих закона и прописа и б) има за циљ да повећа задовољење корисника ефективном применом система, укључујући процесе сталног побољшавања система, као и доказивање усаглашености са захтевима корисника и одговарајућих закона и прописа, због чега је исти поред поменутих интерних аката друштава за осигурање довољан доказ да понуђач штити интересе корисника осигурања.

Као једно од мерења перформанси система менаџмента квалитетом, организација мора да прати информације о запажању корисника о томе, у којој мери је испунила његове захтеве. Морају да се утврде методе за добијање и коришћење ових информација. Организација мора да предузима мере за отклањање узрока неусаглашености, да би се спречило њихово понављање. Корективне мере морају да одговарају последицама насталих неусаглашености.

Мора да се успостави документована процедура, којом се дефинишу захтеви за:

- а) преиспитивање неусаглашености (укључујући приговоре корисника);
- б) утврђивање узрока неусаглашености;
- ц) вредновање потребе за мерама, које ће осигурати да се неусаглашености не понове;
- д) дефинисање и примену неопходних мера;
- е) записе о резултатима предузетих мера и
- ф) преиспитивање ефективности предузетих корективних мера.

Такође, у библиографији самог стандарда ИСО 9001 се види да је ИСО 10002, Менаџмент квалитетом - Задовољство корисника- Упутство за поступање са приговорима у организацији у саставу истог, те је апсолутно непотребно тражити га посебно као додатни услов за понуђаче који имају стандард ИСО 9001.

Доказ: Интернет страница Института за стандардизацију Србије и „SGS Srbija“
Изводи из Стандарда ИСО 9001 и ИСО 10002

Надаље, понуђач истиче да на је основу свих расположивих података, укључујући и проверу на интернет страницама друштава за осигурање у Републици Србији, утврдио да само „АМС осигурање“ и „Generali osiguranje Srbija“ поседују тражени сертификат и то само „Generali osiguranje Srbija“ у траженој верзији, због чега је наручилац дискриминисао понуђаче супротно чл. 76. ст. 6. ЗЈН, односно није обезбедио конкуренцију, како је одређено чл. 10. ЗЈН:

„Наручилац је дужан да у поступку јавне набавке омогући што је могуће већу конкуренцију.

Наручилац не може да ограничи конкуренцију, а посебно не може онемогућавати било којег понуђача да учествује у поступку јавне набавке неоправданом употребом преговарачког поступка, нити коришћењем дискриминаторских услова, техничких спецификација и критеријума“.

Одговор бр.1:

Наручилац сходно члану 76. Закона о јавним набавкама (Сл.гл. РС бр. 124/12, 14/15 и 68/15) одређује додатне услове за учешће у поступку јавне набавке увек када је то потребно, имајући у виду предмет јавне набавке, а сагласно чл.77 ЗЈН доказивање испуњености услова.

Закон пружа могућност наручиоцу да поред доказа који су дефинисани законом, тражи од понуђача достављање и неких других релевантних доказа којима се капацитет понуђача доказује.

У конкретном случају, наручилац као доказ за испуњење техничког капацитета, тражи да понуђач поред интегрисаног система менаџмента квалитетом у складу са захтевима стандарда: ISO 9001:2008, примењује и интегрисани систем менаџмента квалитетом у складу са захтевима стандарда: ISO 10002:2014 којим доказује да је његово пословање усмерено на бригу о клијентима који користе његове услуге.

Смисао одређивања овог додатног услова јесте да наручилац буде сигуран да ће уговор закључити са понуђачем са којим, због имплементације стандарда ISO 10002, може остварити висок квалитет комуникације током спровођења уговора о осигурању, а у складу са инструкцијама Народне банке Србије које се односе на управљање приговорима.

Наручилац сматра да понуђачи који у свом раду примењују стандард ISO 10002 озбиљније приступају заштити права и интереса корисника услуге осигурања чиме се повећава сам квалитет услуге осигурања.

Сертификат 10002 поседује већи број осигуравајућих друштава и сматрамо да услов није дискриминаторски и у логичкој је вези са предметом јавне набавке, тако да Наручилац неће мењати наведени додатни услов.