	<b>Zavod javno zdravlje Valjevo</b> <b>Vladike Nikolaja br. 5, Valjevo</b>	<b>PR10</b>		
<b>REŠAVANJE PRIGOVORA</b>				
<b>Strana 1 od 4</b>	<b>Izdanje:</b> <b>4</b>	<b>Važi od:</b> <b>02.10.2019.</b>	<b>Odobrio direktor:</b>	<b>Kopija broj:</b>

## 1 PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

### 1.1 Predmet dokumenta

Procedura definiše postupak i odgovornosti za rešavanje prigovora klijenata u Laboratoriji Zavoda za javno zdravlje Valjevo (u daljem tekstu Laboratorija).

### 1.2 Područje primene

Procedura se primenjuje u celoj organizaciji

### 1.3 Nadležnosti

Za primenu ove procedure nadležan je **direktor** Zavoda.

Proceduru su obavezni da primenjuju načelnici centara.

### 1.4 Isključenja

Nema.

## 2 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

### 2.1 Nadređeni dokumenti

SRPS ISO/IEC 17025 Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorije za etaloniranje

Poslovnik o kvalitetu Laboratorije

### 2.2 Ostali dokumenti

PR06: Upravljanje neusaglašenostima, korektivne i preventivne mere

PR08: Preispitivanje sistema menadžmenta Laboratorije

PR18: Upravljanje rizicima i prilikama

## 3 TERMINI I DEFINICIJE

### 3.1 Termini

**Prigovor:** Pismeni iskaz korisnika usluge ili drugih zainteresovanih strana kojim se izražava sumnja ili osporava postupak ispitivanja odnosno rezultat ispitivanja.

### 3.2 Skraćenice

Nema


## 4 OPIS DOKUMENTA

Procedura reguliše prijem, evidentiranje i razmatranje prigovora.

O svim podnetim prigovorima i njihovom rešavanju, kao i preduzetim korektivnim merama moraju se voditi zapisi.

### 4.1 Prijem i evidentiranje prigovora

Prigovori se podnose u pisanom obliku. Ukoliko se korisnik ili druga zainteresovana strana obrati usmeno, upućuje se na formiranje pisanog prigovora.

	Strana 2 od 4	Izdanje:	Važi od:	PR10
		4	02.10.2019.	

Načelnik Centra za higijenu i humanu ekologiju svaki prigovor evidentira na obrascu *O024: Registar prigovora klijenata*. Evidentira se ko je uputio prigovor i šta je predmet prigovora.

#### **4.2 Blagovremenost i potpunost (kompletnost) prigovora**

Prigovor koji se odnosi na postupak ispitivanja može se podneti dok je postupak u toku. Prigovor koji se odnosi na rezultat ispitivanja može se podneti u roku od 15 dana od dana dostavljanja Izveštaja o ispitivanju.

Prigovor mora da sadrži sledeće podatke:

- Identifikaciju (naziv, ime, adresa) podnosioca,
- Predmet osporavanja (postupak, izveštaj o ispitivanja),
- Jasno obrazloženje razloga osporavanja,
- Materijalne dokaze (dokument ili drugi dokaz) koje podržavaju tvrdnje date u obrazloženju osporavanja,
- Datum podnošenja prigovora,
- Potpis ovlašćenog lica.

Blagovremenost i potpunost (kompletnost) prigovora utvrđuje Šef Odseka za pravne poslove.

O svim podnetim prigovorima Šef Odseka za pravne poslove obaveštava Direktora Zavoda.

Neblagovremene prigovore Šef Odseka za pravne poslove odbacuje, o čemu se obaveštava podnosilac prigovora.

Ako prigovor ne sadrži sve potrebne podatke, Šef Odseka za pravne poslove traži od podnosioca zahteva da u roku od 8 dana dostavi potrebne podatke, u protivnom prigovor se odbacuje.

#### **4.3 Ispitivanje osnovanosti prigovora**

Blagovremene i kompletne prigovore načelnik Centra za higijenu razmatra radi utvrđivanja njihove osnovanosti. Ispitivanje osnovanosti prigovora organizuje načelnik Centra. Ispitivanje vrši načelnik Centra ili lice koje on odredi.

Prilikom ispitivanja razmatraju se svi ponuđeni dokazi, dokumenti i druga saznanja koja su od značaja za utvrđivanje činjenica, odn. osnovanosti prigovora.

Po završenom ispitivanju osnovanosti prigovora, načelnik Centra se izjašnjava o osnovanosti, odn. daje predlog da se prigovor odbije ili usvoji.

O ispitivanju osnovanosti vodi se pismeni zapis.

Načelnik Centra obaveštava direktora Zavoda pismenim putem o rezultatima ispitivanja i osnovanosti prigovora.

O rezultatima ispitivanja osnovanosti prigovora, obaveštava se i šef Odseka za pravne poslove kao i o preduzetim merama ukoliko je prigovor osnovan.

#### **4.4 Postupak po osnovu neosnovanog osporavanja**

Ukoliko se utvrdi da je osporavanje neosnovano, direktor Zavoda donosi odluku o odbijanju prigovora, koja se sa obrazloženjem dostavlja podnosiocu prigovora, kao i pouka da ima pravo žalbe Upravnom odboru Zavoda.

#### **4.5 Postupak po osnovu osnovanog osporavanja**

Ukoliko se utvrdi da je prigovor osnovan, primenjuje se procedura *PR06:Upravljanje neusaglašenostima, korektivne i preventivne mere*.

	Strana 3 od 4	Izdanje:	Važi od:	PR10
		4	02.10.2019.	

Sve vreme do otklanjanja problema i postizanja zadovoljstva korisnika, načelnik Centra održava komunikaciju sa podnosiocem prigovora.

Za sprovođenje mera povodom prigovora odgovoran je Načelnik Centra.

Nakon sprovođenja mera direktor Zavoda upućuje podnosiocu dopis u kome ga obaveštava o rezultatima ispitivanja, odn. aktivnostima i preduzetim merama i dostavlja izvinjenje zbog nastale greške.

#### **4.6 Beleženje rezultata preduzetih mera**

Preduzete mere po osnovu prigovora načelnik Centra za higijenu i humanu ekologiju beleži u obrazac O024: *Registar prigovora klijenata*. Ovi podaci se koriste za periodično preispitivanje sistema upravljanja koje sprovodi rukovodstvo prema proceduri *PR08: Preispitivanje sistema menadžmenta*.

#### **4.7 Drugostepeni postupak**

Podnosilac prigovora koji nije zadovoljan donetom odlukom povodom donetog prigovora ima pravo da podnese žalbu Upravnom odboru Zavoda u roku od 15 dana od dana prvostepene odluke.

### **5 PRILOZI I OBRASCI**

#### **5.1 Prilozi**

Dijagram toka procesa rešavanja prigovora

#### **5.2 Obrasci**

Obrazac O024: Registar prigovora klijenata



Prilog broj 1

Dijagram toka procesa rešavanja žalbi i prigovora

