



ИНСТИТУТ ЗА
ШУМАРСТВО

ОБАВЕШТЕЊЕ ЗА КОРИСНИКЕ УСЛУГА

РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА

На основу Процедуре Приговори ЛПР-06, која дефинише активности и одговорности које се односе на поступак решавања приговора примљених од стране корисника како на извршену услугу, укључујући резултате испитивања, тако и на остале елементе деловања Лабораторије за испитивање Института за шумарство (Одсек за земљиште и биљни материјал, Одсек за биљне болести и штеточине и Одсек за генетику, семенарство, физиологију и оплемењивање биљака), даје се обавештење корисницима услуга.

ОПИС АКТИВНОСТИ

Опис процеса са поступање са приговорима доступан је корисницима услуга на Пријему узорака, као вид упутства, на меморандуму, како се исти могу обавестити о начину и поступку решавања приговора.

Начин подношења приговора:

- Попуњавањем обрасца *Приговори ЛОБ-13*, запосленом на пријему или руководиоцу Лабораторије;
- Путем *e-mail*-а: tanjacirk@yahoo.com или tatjana.cirkovic@forest.org.rs
- Поштом: **Институт за шумарство, Лабораторија за испитивање**, Кнеза Вишеслава 3, 11000 Београд.

Лабораторија за испитивање није у обавези да разматра усмене приговоре

На захтев подносиоца приговора издаје се Потврда о пријему приговора у слободној форми, са знаком датума пријема и потписом запосленог који је примио приговор. Потврда се шаље кориснику *e-mail*-ом или поштом.

Приговор, односно незадовољство корисника на извршену услугу се сматра прихватљивим уколико је поткрепљен доказима. Уколико приговор (послат поштом, електронском поштом или унет у образац *Приговори ЛОБ-13*), није јасан и није поткрепљен са довољно доказа, руководиоца Лабораторије контактира подносиоца приговора у циљу добијања додатних информација, које се шаљу у писаној форми на претходно наведене начине. Уколико подносилац приговора не достави додатне информације, у образац *Приговори ЛОБ-13* уноси се да је приговор неприхватљив.

Преиспитивања и решавање приговора

Након преиспитивања приговора и утврђивања да ли се приговор односи на активности лабораторије за испитивање, руководилац Лабораторије води евиденцију о приспелим приговорима и уноси их у *Регистар приговора ЛОБ-14*.

Ако се приговор односи на активности руководиоца Лабораторије, представник руководства за квалитет разматра наводе приговора и процењује да ли је исти оправдан или не и поступа се по процедури.

Уколико анализа покаже да је приговор, односно изражено незадовољство корисника оправдано, руководилац Лабораторије утврђује неусаглашеност и у договору са представником руководства за квалитета иницира корективну меру и рокове извршења према Процедури за корективне мере ЛПП-05.

Руководилац Лабораторије је у обавези да подносиоцу приговора достави одговор на приговор најкасније 10 дана од пријема приговора, ако се провером установи да је приговор неоправдан. Уколико је приговор оправдан, руководилац Лабораторије сукцесивно обавештава корисника о предузетим корективним мерама и о току поступка испитивања.

Одговор се доставља поштом или електронском поштом. Одговор на приговор мора да садржи изјашњавање на наводе из приговора, образложење и оцену основаности приговора.

Руководилац Лабораторије



др Татјана Ћирковић-Митровић