

OBAVEŠTENJE ZA KORISNIKE USLUGA -REŠAVANJE PRIGOVORA-

Na osnovu Procedure Prigovori LPR-06, koja definiše aktivnosti i odgovornosti koje se odnose na postupak rešavanja prigovora primljenih od strane korisnika kako na izvršenu uslugu, uključujući rezultate ispitivanja, tako i na ostale elemente delovanja Laboratorije za ispitivanje Instituta za šumarstvo (Odsek za zemljište i biljni materijal, Odsek za biljne bolesti i štetočine i Odsek za genetiku, semenarstvo, fiziologiju i oplemenjivanje biljaka), daje se obaveštenje korisnicima usluga.

OPIS AKTIVNOSTI

Opis procesa sa postupanje sa prigovorima dostupan je korisnicima usluga na Prijemu uzoraka, kao vid uputstva, na memorandumu, kako se isti mogu obavestiti o načinu i postupku rešavanja prigovora.

Način podnošenja prigovora:

- Popunjavanjem obrasca *Prigovori LOB-13*, zaposlenom na prijemu ili rukovodiocu Laboratorije;
- Putem *e-mail*-a: tanjacirk@yahoo.com, mitrovicsuzana@yahoo.com
- Poštom: **Institut za šumarstvo, Laboratorija za ispitivanje**, Kneza Višeslava 3, 11000 Beograd;

Laboratorija za ispitivanje nije u obavezi da razmatra usmene prigovore

Na zahtev podnosioca prigovora izdaje se Potvrda o prijemu prigovora u slobodnoj formi, sa naznakom datuma prijema i potpisom zaposlenog koji je primio prigovor. Potvrda se šalje korisniku *e-mail*-om ili poštom.

Prigovor, odnosno nezadovoljstvo korisnika na izvršenu uslugu se smatra prihvatljivim ukoliko je potkrepljen dokazima. Ukoliko prigovor (poslat poštom, elektronskom poštom ili unet u obrazac *Prigovori LOB-13*), nije jasan i nije potkrepljen sa dovoljno dokaza, rukovodilac Laboratorije kontaktira podnosioca prigovora u cilju dobijanja dodatnih informacija, koje se šalju u pisanoj formi na prethodno navedene načine. Ukoliko podnosilac prigovora ne dostavi dodatne informacije, u obrazac *Prigovori LOB-13* unosi se da je prigovor neprihvatljiv.

Preispitivanja i rešavanje prigovora

Nakon preispitivanja prigovora i utvrđivanja da li se prigovor odnosi na aktivnosti laboratorije za ispitivanje, rukovodilac Laboratorije vodi evidenciju o prispelim prigovorima i unosi ih u *Registar prigovora LOB-14*.

Ako se prigovor odnosi na aktivnosti rukovodioca Laboratorije, predstavnik rukovodstva za kvalitet razmatra navode prigovora i procenjuje da li je isti opravdan ili ne i postupa se po proceduri.

Ukoliko analiza pokaže da je prigovor, odnosno izraženo nezadovoljstvo korisnika opravdano, rukovodilac Laboratorije utvrđuje neusaglašenost i u dogovoru sa predstavnikom rukovodstva za kvaliteta inicira korektivnu meru i rokove izvršenja prema Proceduri za korektivne mere LPR-05.

Rukovodilac Laboratorije je u obavezi da podnosiocu prigovora dostavi odgovor na prigovor najkasnije 10 dana od prijema prigovora, ako se proverom ustanovi da je prigovor neopravdan. Ukoliko je prigovor opravdan, rukovodilac Laboratorije sukcesivno obaveštava korisnika o preduzetim korektivnim merama i o toku postupka ispitivanja.

Odgovor se dostavlja poštom ili elektronskom poštom. Odgovor na prigovor mora da sadrži izjašnjavanje na navode iz prigovora, obrazloženje i ocenu osnovanosti prigovora.

Rukovodilac Laboratorije



dr Tatjana Ćirković-Mitrović